

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Akhir
Perkuliahan Untuk Mendapatkan
Gelar Sarjana Hukum**

OLEH

**WANDI BUDI WIJAYA
08 840 0179
BIDANG HUKUM KEPERDATAAN**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2012**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

**LEMBAR PENGESAHAN
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

I. Penyaji

NAMA : WANDI BUDI WIJAYA
NPM : 08.840.0179
BIDANG : HUKUM KEPERDATAAN
JUDUL SKRI : ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

II. DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

1. NAMA : Hj. Rahmaniar, SH, MHum
JABATAN : PEMBIMBING I
TANGGAL PERSETUJUAN:

TANDA TANGAN : 

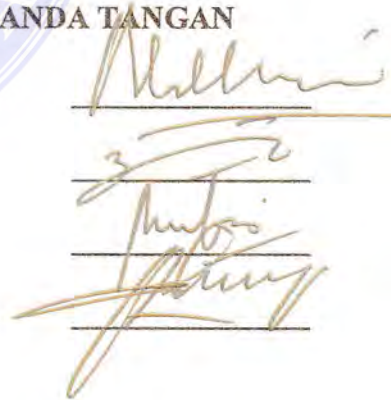
2. NAMA : Abi Jumroh, SH, MKn
JABATAN : PEMBIMBING II
TANGGAL PERSETUJUAN:

TANDA TANGAN : 

III. Panitia Meja Hijau

KETUA H. Abdul Muis, SH, M.S.
SEKRETARIS Zaini Munawir, SH, MHum
PENGUJI I Hj. Rahmaniar, SH, MHum
PENGUJI II Abi Jumroh, SH, MKn

TANDA TANGAN



DISETUJUI OLEH:

**DEKAN FAK HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**KETUA BIDANG
HUKUM KEPERDATAAN UMA**


UNIVERSITAS MEDAN AREA

(Prof. H. Samsul Arifin, SH, MH)


(Zaini Munawir, SH, M.Hum)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MEDAN AREA

LEMBARAN BIMBINGAN SKRIPSI

I. PENYAJI

NAMA : WANDI BUDI WIJAYA
NPM : 08.840.0179
BIDANG : HUKUM KEPERDATAAN
JUDUL SKRIPSI : ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN
DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM
TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

II. DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Hj. RAHMANIAR, SH.M.Hum
JABATAN : DOSEN PEMBIMBING I
TGL PERSETUJUAN :

TANDA TANGAN :

III. NAMA

: ABI JUMROH, SH.MKn

JABATAN : DOSEN PEMBIMBING II

TGL PERSETUJUAN : 21 SEPTEMBER 2012

TANDA TANGAN :

ACC DIPERBANYAK UNTUK DIUJI

KETUA BIDANG HUKUM PERDATA

UNIVERSITAS MEDAN AREA (AINI MUNAWIR, SH, M.Hum)

ABSTRAK

ASPEK HUKUM PERLINDUNGANKONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

Wandi Budi Wijaya
08.840.0179

Penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini adalah membahas mengenai Aspek Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih oleh pihak PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Adapun Penelitian adalah pada Kantor PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pasal 1230 jo 1238 KUH Perdata tentang perjanjian dan akibatnya serta pasal 1243 tentang wanprestasi (ada hubungan kontaktual).

Dalam perjanjian yang dilakukan pihak PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara kepada konsumen dalam Pelayanan Air Bersih dan bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan. Dimana perjanjian ini merupakan bentuk perjanjian standard atau baku disebut juga klausula eksonerasi (pembatasan tanggung jawab), yang tertuang dalam bentuk Formulir. Sedangkan dalam pelayanan air bersih di harapkan konsumen, salah satu contoh adalah masalah perhitungan meteran yang kerap kali sering terjadi, yang disebabkan kelalaian para petugas / pegawai.

Hal ini telah dapat disepakati oleh pihak PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera dengan memberikan jalan kepada konsumen apabila ada kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pihak PDAM, maka dapat melaporkan langsung ke kantor PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, dan akan ditindak lanjuti sesuai peraturan yang telah di tetapkan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan berkah dan anugrahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul “ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA.

Di ajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum di Universitas Medan Area, Medan, Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan dalam penyajian karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan penulis.

Untuk itu sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Di dalam penyelesaian skripsi ini penulis telah banyak memperoleh bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Prof Samsul Arifin, SH.M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Ibu Hj. Rahmaniar Lubis, SH.Hum, selaku pembimbing I yang telah meluangkan banyak

waktu memeriksa skripsi dan memberikan pengarahannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
UNIVERSITAS MEDAN AREA

4. Bapak Ab Jumroh Harahap SH.M.KN selaku Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu memeriksa dan memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
 5. Bapak Zaini Munawir, SH. M. Hum, selaku Ketua Jurusan Keperdataan.
 6. Bapak / Ibu Dosen dan Para Staff Pegawai Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
 7. Ayahanda tercinta Syafiruddin, SH, M. Hum dan Ibunda tersayang Ana Chandra Dewi yang telah memberikan dukungan, perhatian, do'a dan kasih sayang kepada penulis. Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas segala kebaikan dan pahala yang berlipat ganda.
 8. Buat Kakak ku Sri Hildayani, SH. M. Hum, dan Bibi ku Rusminar, SE yang telah memberikan dukungan dan bantuan materil maupun moril sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
 9. Kepada Bapak Samsul Hutasuhut, SH, KADIVHukum PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara guna penulisan Skripsi ini.
 10. Kepada teman – teman di Fakultas Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan dukungan moril dan partisipasinya baik dalam penulisan Skripsi ini maupun dalam perkuliahan.
- Akhir kata berdo'a semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu menyertai kita semua.

Medan, September 2013
Penulis

WANDI BUDI WIJAYA
NPM : 08.840.0179

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/8/23

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul	3
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Permasalahan	5
D. Hipotesa	5
E. Tujuan Penulisan	6
F. Metode Pengumpulan Data	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II : TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN	
KONSUMEN	10
A. Sejarah Perlindungan Konsumen	10
B. Pengertian Perlindungan Konsumen	15
C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	17
D. Penegakan Hukum Konsumen	27

BAB III : TINJAUAN UMUM TENTANG PDAM

TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA	33
A. Sejarah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara	33
B. Bentuk dan Kelengkapan PDAM Turtanadi	
Provinsi Sumatera Utara	35
C. Tugas pokok dan Fungsi PDAM Tirtanadi Provinsi	
Sumatera Utara	36
D. Penerapan Standart berkontrak dan kaitannya dengan	
Perlindungan konsumen	36

BAB IV : ASPEK PERDATA TENTANG GANTI RUGI TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pelaksanaan perlindungan konsumen dalam Pelayanan air bersih	
PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara	37
B. Bentuk Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi Terhadap Kelalaian yang	
Dilakukan Oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara	42
C. Penerapan Standar Berkontrak dan Kaitannya Dengan	
Perlindungan Konsumen.....	47

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	56
B. Saran	57

DAFTAR PUSTAKA	59
----------------------	----

LAMPIRAN

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

BAB I

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini negara Indonesia sedang giat-giat memasuki sistem demokrasi yang bermuat kepada penegakan hak-hak umum masyarakat luas, yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karenanya sejak semula kehidupan manusia ditengah-tengah kehidupan masyarakat tidak dapat melepaskan diri dari ikatan-ikatan yang disebut aturan dan norma. Dapat dikatakan bahwa Hukum adalah suatu gejala sosial yang berarti dimana ada masyarakat disitu ada Hukum. Hal tersebut merupakan yang kehidupannya tidak tersentuh oleh hukum.

Dalam hal ini konsumen juga termasuk masyarakat yang tidak terlepas dari hukum dimana kehidupan yang semakin berkembang ini, keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai kewajaran mutu dan harga barang atau jasa selama ini telah menempatkan posisi konsumen sebagai mangsa produsen/pelaku usaha. Keadaan ini diperparah lagi dengan sikap tak mau tahu pelaku usaha/produsen dalam menanggapi keluhan konsumen terhadap jasa monopoli seperti telepon, air minum, listrik, dan lain sebagainya, dalam keadaan yang demikian konsumen tidak memiliki kekuatan yang berarti. Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu ditingkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Dengan keadaan seperti inilah pemerintah berusaha mengatasi permasalahan perlindungan konsumen ini yaitu dengan menerbitkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/8/23

Dengan berlakunya Undang-Undang perlindungan konsumen tersebut, penegakkan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Yang mana Undang-Undang ini merupakan payung hukum masyarakat untuk melindungi haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata mempertahankan haknya. Dengan demikian diharapkan pelaku usaha dapat meningkatkan citranya dengan meningkatkan kualitas produk jasanya.

Untuk penegakkan perlindungan kepada konsumen maka konsumen perlu disediakan mekanisme atau penyediaan sarana hukum dan penegakkan. Dengan demikian efektif tidaknya perlindungan konsumen pada suatu negara tidak semata-mata bergantung kepada lembaga konsumen sendiri tetapi juga kepedulian pemerintah, khususnya melalui institusi yang dibentuk untuk melindungi konsumen. Persoalan perlindungan hukum bagi konsumen inilah yang akan diuraikan lebih lanjut sekaligus alasan mengapa secara akademik penelitian ini perlu dilakukan.

Gerakan konsumen internasional sejak tahun 1960 memiliki wadah yang cukup beribawa, yaitu *Internasional Organization of Consumers Unions* (IOCU) yang kemudian sejak tahun 1995 berubah menjadi *Consumers Internasional* (CI). Anggota CI menjadi 203 organisasi konsumen yang berasal dari sekitar 90 negara didunia. Sedangkan di Indonesia sendiri ada dua organisasi yaitu Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Jakarta dan LP2K Semarang. Yang mana setiap tanggal 15 maret CI memperingati hari konsumen sedunia, dan memberi tema yang berbeda untuk tiap-tiap tahunnya.¹

Menurut Emil Salim, gerakan konsumen global ditandai oleh globalisasi diberbagai bidang. Pertama, globalisasi produksi, yang berarti tidak ada produk yang hanya dibuat disatu

negara. Factor kedua, globalisasi finansial dimana uang tidak lagi mengenal bendera. Modal seperti air yang mencari tempat yang sesuai. Ketiga, globalisasi perdagangan. Hal ini tampak dari dihilangkannya dinding-dinding tarif sehingga dunia menjadi satu pasar. Dan faktor keempat, yakni globalisasi teknologi. Yang antara lain membawa konsumensi makin tergesernya alat-alat produksi tradisional mengarah pada modernisasi dan mekanisme.²

A. Pengertian dan Penegasan Judul

Adapun judul skripsi yang penulis ajukan ini berjudul “ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA. Agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda terhadap judul diatas maka selanjutnya perlu pula dibuat pengertian dan penegasan judul tersebut secara etimologi (kata per kata), yaitu :

- Aspek artinya : Sudut pandang
- Hukum adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah.³
- Perlindungan Konsumen adalah Segala Upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.⁴
- Dalam adalah Kata depan untuk menandai sesuatu yang dianggap mengandung isi
- Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan

² Gerakan Konsumen Global Tidak bias di Hentikan, Kompas 6 April 1994, hal 8

³ Sudarsono, *Kamus Hukum*, Penerbit Rineka Cipta, Cetakan kelima Tahun 2007, hal 167

⁴ Ahmad Anwar Sufarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT Raja Grafindo Perdasa, Jakarta, 2008, hal 1

- Air Bersih adalah Air tawar yang memenuhi syarat kesehatan
- PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adalah tempat dimana melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.

B. Alasan Pemilihan Judul

Kehidupan masyarakat ini tidak dapat dipisahkan dari Air. Selain sebagai sumber daya dalam hal melakukan kegiatan sehari-hari air juga berfungsi sebagai kebutuhan kehidupan manusia untuk minum dan lain sebagainya. Perihal penyediaan air di Indonesia dikuasai oleh negara dan diserahkan pengelolaannya kepada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Penyerahan pengelolaan Air kepada Badan Usaha Milik Daerah ini adalah disebabkan air sebagai suatu bahan dasar yang menguasai hajat hidup orang banyak dan oleh sebab itu maka penyediaan air harus dikelola dengan tujuan untuk keselamatan orang banyak.

Oleh sebab itu maka selain ditanggung oleh negara maka penyediaan air juga dibebankan oleh konsumen yang memakainya. Dalam kaitan dengan konsumen ini maka pembahasan akan dilakukan khususnya dalam bentuk pelaksanaan tuntutan ganti rugi terhadap kelalaian PDAM Tirtanadi kepada konsumen terkait Air Bersih.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dibuat alasan pemilihan judul dalam penelitian ini yaitu :

1. Sebuah bentuk pelaksanaan tuntutan ganti rugi terhadap kelalaian yang pada dasarnya dapat dilakukan secara tertulis dimana pihak konsumen member laporan kepada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara atas tidak sesuai pemakaian dengan ukuran meteran air yang dipakai

oleh konsumen.
UNIVERSITAS MEDAN AREA

2. Permasalahan penelitian ini adalah bentuk pelaksanaan tuntutan ganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukan pihak PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, maka dalam hal penulis ingin mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara
3. Penulis juga ingin secara mendalam mengetahui tentang penyelesaian sengketa antara pihak konsumen dengan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dalam kaitannya terhadap penyediaan Air Bersih.

C. Permasalahan

Adapun permasalahan dalam skripsi ini adalah :

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan tuntutan ganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?
2. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara?

D. Hipotesa

Hipotesa adalah merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang diajukan.

Sebelum permasalahan-permasalahan dibahas dalam bab per bab, maka permasalahan-permasalahan ini akan dijawab sementara dalam rumusan hipotesa, karena hipotesa merupakan suatu jawaban sementara dari suatu permasalahan, maka harus diuji kebenarannya dengan jalan penelitian.⁵

Sehubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini, maka penulis

mengemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Bagaimana Bentuk Pelaksanaan Tuntutan ganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sehingga pihak konsumen merasa nyaman dalam pemakaian Air Bersih.
2. Bagaimana Pelaksanaan Perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, sehingga konsumen untuk meminumnya tidak mendapatkan resiko pencernaan tubuhnya.

E. Tujuan Penulisan

Tujuan penulis dalam membahas permasalahan tulisan atau skripsi ini sebagai berikut :

1. Untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. Secara teoritis untuk menambah literature tentang perkembangan hukum khususnya dibidang pelaksanaan perlindungan konsumen dalam hubungannya dengan jasa yang dikuasai oleh pemerintah.
3. Sebagai subangsih penulis dan masukan para pihak yang berkepentingan khususnya masyarakat luas tentang fungsi dan kegunaan Undang-Undang perlindungan konsumen.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penulisan karya ilmiah data adalah merupakan dasar utama, karenanya metode penelitian sangat diperlukan dalam menyusun skripsi. Oleh karena itu dalam penyusunan skripsi menyusun data dengan menghimpun dari data yang ada relevansinya dengan masalah yang diajukan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian dengan cara :

1. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Pada metode penelitian ini penulis mendapatkan data masukan dari berbagai bahan-bahan bacaan yang bersifat teoritis ilmiah, baik itu dari literatur-literatur, buku-buku, peraturan-peraturan maupun juga dari majalah-majalah dan bahan perkuliahan penulis sendiri.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Metode pengumpulan data dengan cara penelitian lapangan ini dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap pihak PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, dalam hal ini Direktur PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini akan dilakukan pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Untuk melengkapi data dan penelitian juga melakukan studi dokumentasi terhadap perjanjian yang diadakan antara konsumen dengan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam hal ini penulis bagi dalam bab yang masing-masing bab

terdiri dari beberapa sub bab, yaitu :

Bab I. pendahuluan

Dalam bab yang pertama ini diuraikan tentang pengertian dan penegasan judul, alasan pemilihan judul, permasalahan, hipotesa, tujuan penelitian, metode pengumpulan data serta sistematika penulisan.

Bab II. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

Yang dibahas dalam bab ini adalah tentang : Sejarah Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, Pengertian Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha dan penegakkan hukum konsumen.

Bab III. PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang dibahas dalam bab ketiga ini adalah tentang : Sejarah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Bentuk dan Kelembagaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara .

Bab IV. Aspek Perdata tentang ganti rugi terhadap perlindungan konsumen yang dibahas dalam bab keempat ini adalah tentang : Bentuk Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi Terhadap kelalaian yang dilakukan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Pelaksanaan perlindungan Hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air

UNIVERSITAS MEDAN AREA
 basis data PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/8/23

Bab V. Kesimpulan dan Saran

Pada bagian akhir ini akan diberikan Kesimpulan dan juga saran-saran dari pembahasan terdahulu.

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Sejarah Perlindungan Konsumen Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999

Di dalam Era Reformasi dewasa ini, Indonesia harus siap menghadapi era globalisasi ekonomi, dimana perdagangan bebas masih merupakan tanda tanya, apakah merupakan peluang bagi Indonesia atau justru sebaliknya. Indonesia termasuk negara yang cukup cepat melangkah dengan telah diratifikasinya Organisasi Perdagangan Dunia (*World Trade Organization / WTO*) sebelum Desember 1994.

Mulai 1 Januari 1995, WTO telah resmi menggantikan dan melanjutkan GATT(*General Agreement of Tariff and Trade / Persetujuan Umum Tentang Tarif dan Perdagangan*). Perlu dipahami disini bahwa WTO merupakan organisasi antar pemerintah/dunia yang mengawasi perdagangan didunia, baik perdagangan barang maupun jasa. Segala sesuatu yang berbaur proteksi/perlindungan dianggap anti WTO atau anti liberalisasi perdagangan.

Bagi konsumen Indonesia, lahirnya WTO masih merupakan pertanyaan/permasalahan besar, apakah WTO akan membawa perbaikan nasib konsumen Indonesia. Selam lebih lima puluh tahun kita merdeka, perlindungan (Hukum) terhadap konsumen tidak banyak memperoleh perhatian dari para pengambil keputusan, apalagi prioritas dalam pembangunan nasional. Salah satu instrumen perlindungan hukum terhadap konsumen yang diundangkan pemerintah dengan persetujuan DPR-GR pada tahun 1961, yaitu Undang-Undang No. 10 Tahun 1961 tentang barang (Perpu No. 1 Tahun 1961), hampir hanya menjadi huruf mati tidak bermakna. Perintah Undang-

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/8/23

Undang tersebut untuk membentuk panitia barang tidak dilaksanakan. Disinyalir ketentuan Undang-Undang ini sudah banyak dilupakan.

Sebagai salah satu instrumen hukum administrasi negara, praktis ketentuan tersebut sangat berat macam ompong sehingga perlindungan terhadap konsumen dirasakan tidak Efektif dan Efisien. Apalagi instrumen-instrumen hukum lainnya, belum dapat memberikan perlindungan hukum yang memadai kepada konsumen. Masih segar dalam pikiran kita tentang “kasus biskuit beracun” beberapa tahun yang lalu, yang terulang lagi dengan “kasus mie instant” (1994). Para korban/keluarganya tidak mendapatkan ganti rugi, kecuali sebatas santunan atas inisiatif mantan Menko Polkam Sudomo pada waktu itu.

Liberalisasi perdagangan membawa konsekuensi bahwa semua barang dan jasa yang berasal dari negara lain harus dapat masuk ke Indonesia bila kita tidak ingin distigma anti WTO. Masuknya barang dan jasa impor tersebut bukannya tanpa permasalahan. Lewat perdagangan internasional, penyakit sapi gila (*mad cow*) (*bovine spongiform encephalopathy/BSE*) yang diderita sejumlah besar sapi, dapat membahayakan konsumen Indonesia. Belum lama ini Irlandia menawarkan daging itu dengan harga murah. Penyakit ini timbul karena disana, makanan dari tepung daging ternak memamah biak (*ruminasia*) digunakan untuk makan sapi. Kasusnya mirip dioksin yang dialami ternak unggas di Belgia. Penyakit yang bisa menimbulkan

Gejala kegilaan pada manusia ini menyerang ternak sapi dengan masa inkubasi 9-10 tahun. Hanya saja penyakit ini tidak menular pada hewan lain. Seperti halnya penyakit mulut dan kuku (*PMK*). Adapun gejala kegilaan kegilaan pada manusia bias berupa insomania, lambung, depresi serta berubahnya perilaku dan kepribadian. Belum lagi masalah dioksin di belgia yang diduga mencemari makanan/minuman yang diekspor negara itu.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/8/23

Permasalahan akibat liberalisasi perdagangan ini tampil kepermukaan dalam bentuk

pengaduan/komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang dikonsumsinya. Dari sudut hukum belum jelas mekanisme penyelesaiannya. Tak hanya itu, secara yuridis muncul pada permasalahan apabila peraturan perundang-undang Indonesia bertentangan atau berbeda dengan peraturan perundang-undangan negara lain. Ketentuan/kesepakatan regional, bahkan ketentuan/kesepakatan WTO atau sebaliknya sehingga diperlukan harmonisasi ketentuan-ketentuan nasional Indonesia terhadap ketentuan/kesepakatan regional WTO. Pada pokoknya, hakim (pengadilan) negara manakah yang berwenang mengadili kasus-kasus konsumen yang berdimensi Internasional serta hukum mana yang digunakan. Kasus-kasus sengketa franchise (waralaba) yang berdimensi Internasional, dimana yang bertindak sebagai franchisor (pemberi waralaba) pelaku usaha asing, sedangkan yang bertindak sebagai franchisee (penerima waralaba) pelaku usaha Indonesia atau sebaliknya, merupakan contoh prediksi ini. Dari segi perlindungan konsumen sengketa ini bisa membawa kerugian bagi konsumen, misalnya tidak lagi tersedia produk franchise bersangkutan, harga produk menjadi lebih mahal atau bahkan menyangkut tidak tersedianya fasilitas purna jual bagi konsumen.

Dalam peraturan pemerintah No. 16 tahun 1997 tentang Waralaba dalam konsiderannya dinyatakan bahwa untuk menciptakan tertib usaha dengan cara waralaba serta perlindungan terhadap konsumen, dipandang perlu menetapkan ketentuan waralaba dengan peraturan pemerintah. Dalam ketentuan ini, perlindungan konsumen yang dimaksud belum konkrit, ibarat antara niat dengan perbuatan tidak setia dan sekata.

Secara teoritis, dapat saja sengketa-sengketa seperti itu diselesaikan, tetapi pada praktek dan kenyataannya tidak mudah dilakukan karena berbagai sebab yang bersifat yuridis-

politis-sosiologis. Pertama, karena tiak konsistennya badan pradilan kita atas putusan-

.....sannya. Sering terjadi perbedaan putusan-putusan pengadilan dalam kasus-kasus yangsapa. Dalam kasus-kasus bersekala Nasional saja, pengadilan belum mampu bersikapsisten, bagaimana dengan kasus-kasus konsumen pada era perdagangan bebas yangnuansa Internasional.

Kedua, sebagian besar konsumen Indonesia enggan berperkara kepengadilan, padahal telah (sangat) dirugikan oleh pengusaha. Keengganan ini bukanlah karena mereka tidak sadar hukum. Bahkan mereka lebih sadar hukum ketimbang sebagian dari para penegak hukumnya sendiri. Keengganan mereka sebelum diundangkannya Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada tanggal 20 April 1999, lebih didasarkan kepada :

1. Tidak jelasnya norma-norma perlindungan konsumen,
2. Praktek peradilan kita tidak lagi sederhana, cepat dan biaya ringan,
3. Sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen dilanggar pengusaha⁶

Ketiga, tarik menarik berbagai kepentingan diantar para pelaku ekonomi yang bukan konsumen, yang memiliki akses kuat berbagai bidang, termasuk akses di luar jangkauan hukum, walaupun hukum mampu menjangkaunya, itu hanya sebatas pada mereka yang menjadi tumbal (*space goat*) tarik menarik kepentingan tersebut.

Menghadapi perdagangan bebas, Indonesia memerlukan sejumlah Undang-undang penting, seperti Undang-Undang Intelektual property rights, Undang-undang anti monopoli, Undang-undang perlindungan pengusaha kecil dan Undang-undang perlindungan konsumen. Kejelasan asa dan tujuan perlindungan konsumen, hak-hak konsumen, norma-norma

perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen, yang terutang dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen kita, masih harus dibuktikan dalam praktek segenap instrument hukum di Indonesia.

Dalam menghadapi perdagangan bebas, negara-negara lain, telah siap dengan perangkat Undang-undang Perlindungan konsumen. Thailand saja sudah sejak tahun 1679 mempunyai. Disusul Korea pada tahun 1986. Australia sudah lebih dulu mempunyai Trade Practices Act pada tahun 1976, dimana didalamnya dimuat norma-norma perlindungan konsumen sedangkan Amerika Serikat sudah sejak lama memiliki institusi Federal Trade Commission (FTC), yang melakukan tindakan.

Pengawasan dan penjatuhan sanksi atas praktek perdagangan tidak sehat yang berakibat merugikan konsumen. Parlemen Jepang pun pada bulan Juni 1994 telah menyetujui secara bulat undang-undang pertanggung jawaban Product (Product Liability Act). Undang-undang ini lebih memungkinkan konsumen menerima ganti rugi yang dideritanya akibat produk yang dibeli ternyata rusak atau cacat. Menurut Undang-undang ini, konsumen hanya perlu membuktikan bahwa produk yang dikonsumsi memang cacat dan mengakibatkan kerugian baginya.

Adapun Undang-undang Perlindungan Konsumen bukanlah sebagai anti WTO, sebaliknya malah merupakan apresiasi terhadap hak-hak konsumen secara universal. Apabila keputusan-keputusan WTO dicermati, sebenarnya WTO sendiri menghendaki perlindungan hukum terhadap konsumen. Kongres Internasional Organization of Consumers Unions (IOCU) ke-14, sekarang bernama Consumers Internasional (CI), tetap memandang perlunya menindak

lanjuti Resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa No. A/RES/39/248 Tahun 1985 tentang

perlindungan konsumen oleh setiap negara penandatanganannya, termasuk Indonesia. Kiranya sekarang setelah diundangkannya Undang-undang Perlindungan Konsumen, bagaimana apresiasi terhadapnya, bergantung sikap lembaga legislative, pemerintah, pengusaha dan konsumen serta institusi-institusi penegakan hukum di Indonesia.



B. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah sebuah penegakan hukum yang membutuhkan pengaturan-pengaturan berupa ancaman si pelanggar. Hal ini tercermin didalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yang merupakan suatu perundang-undangan di Indonesia dengan kepentingan pemberian perlindungan kepada konsumen.

Dalam hal ini perlindungan hukum konsumen ini dikatakan oleh Munir Fuady bahwa “ apabila sesuatu hukum telah ditegakkan terhadap seseorang, berarti suatu langkah untuk merealisasi kebahagiaan masyarakat luas telah diambil, sekaligus pula terwujudnya suatu langkah kesengsaraan (penggerogotan kebahagiaan) terhadap pihak melanggar ketentuan hukum.”⁷

Gunawan Wijaya mengatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Didalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam Pasal 1 Ayat (1) “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.⁸

⁷ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti,

Bandung, 2000, hal 22

⁸ Gunawan Wijaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pusaka Utama,

Jakarta, 2000, hal 5

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)4/8/23

Dalam Ayat 2 Pasal yang sama dinyatakan “ Konsumen adalah setiap orang pemakai

barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik lain an tidak untuk diperdagangkan”.

Sudaryanto mengatakan konsumen ialah “ setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.⁹

Perihal terbitnya istilah perlindungan konsumen ini adalah disebabkan adanya aktivitas-aktivitas perekonomian. Kesejahteraan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat Indonesia lah yang tidak lain sebagai konsumen yang paling dirugikan. Hendaknya diluruskan anggapan keliru yang menyatakan bahwa para pelaku ekonomi hanyalah terdiri dari pemerintah. Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, dan swasta/konglomerat. Konsumen juga pelaku ekonomi. Tak satupun literature ekonommi yang meniadakan peran konsumen. Namun demikian harus diakui bahwa kosa kata konsumen dirasakan cukup miskin dalam tata hukum kita.

Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, diantaranya penentuan harga barang, dan penggunaan klausula eksonerasi secara tidak patut, pemerintah harus secara konsisten berpihak kepada konsumen yang pada umumnya orang kebanyakan.

Dalam hubungan ini, penjabaran perlindungan terhadap konsumen dituangkan dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Komitmen melindungi kepentingan konsumen (konsumen akhir, bukan

konsumen yang pedagang) merupakan masih menjadi huruf-huruf mati dalam naskah GBHN

1993, karena tidak jelas peraturan perundang-undangan pelaksanaannya yang memang ditujukan

untuk itu. Ketidak jelasan itu bukan karena belum adanya pengkajian dan penelitian norma-

norma perlindungan konsumen macam apa yang sesuai dengan situasi dan kondisi konsumen

Indonesia. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Pembinaan Hukum Nasional

(BPHN) dan Departemen Perindustrian dan Perdagangan telah cukup sering melakukannya.

C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Sebelum membahas hak dan kewajiban para pihak maka terlebih dahulu akan

membahas tentang pengertian hak dan kewajiban. Hukum didalamnya mengatur peranan dari

para subjek hukum yang berupa hak dan kewajiban. Hak adalah suatu peran yang bersifat

fakultatif artinya boleh dilaksanakan atau tidak dilaksanakan, berbeda dengan Kewajiban adalah

peran yang bersifat imperative artinya harus dilaksanakan. Hubungan keduanya adalah saling

berhadapan dan berdampingan karena didalam hak terdapat kewajiban untuk tidak melanggar

hak orang lain dan tidak menyalahgunakan haknya.¹⁰

Hukum dapat melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu

kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut. Pengalokasian

kekuasaan ini dilakukan secara terukur, dalam arti ditentukan secara terukur, dalam arti

ditentukan keluasan dan kedalamannya. Kekuasaan yang demikian itulah yang disebut sebagai

hak.

Hak ternyata juga tidak hanya mengandung unsure perlindungan dan kepentingan,

melainkan juga kehendak. Ciri-ciri yang melekat pada hak menurut hukum adalah:

1. Hak itu diletakkan kepada seseorang yang disebut sebagai pemilik atau subjek dari hak itu. Ia juga disebut sebagai orang yang memiliki *title* atas barang yang menjadi sasaran dari hak.
2. Hak itu tertuju kepada orang lain, yaitu yang menjadi pemegang kewajiban. Antara hak dan kewajiban dapat korelatif.
3. Hak yang ada pada seseorang ini mewajibkan pihak lain untuk melakukan (*commission*) atau tidak melakukan (*omission*) suatu perbuatan.
4. *Commission* dan *Omission* itu menyangkut sesuatu yang bias disebut sebagai objek dari hak.
5. Setiap hak menurut hukum itu mempunyai *title*, yaitu suatu peristiwa tertentu yang menjadi alasan melekatnya hak itu pada pemiliknya.

Oleh Soerjono Soekanto, hak dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Hak searah atau relative, muncul dalam hukum perikatan atau perjanjian misalnya hak menagih atau melunasi prestasi.
2. Hak jamak atau absolute, yang terdiri dari :
 - a) Hak dalam Hukum Tata Negara pada penguasa menagih pajak, pada warga hak asasi,
 - b) Hak kepribadian, hak atas kehidupan, hak tubuh, hak kehormatan, dan kebebasan,
 - c) Hak kekeluargaan, hak suami-istri, hak orang tua, hak anak,
 - d) Hak atas objek material, hak cipta, merek, dan paten.

Hak dalam bahasa Belanda disebut *Subjectief recht*, sedangkan *Objectief recht* artinya

hak. Dalam konteks ini, hak sebagai hukum subjektif umumnya dibagi dua, yaitu:

1. Hak mutlak (*absolut*), ialah memberikan kekuasaan atau wewenang kepada yang bersangkutan untuk bertindak, dipertahankan, dan dihormati orang lain. Hak mutlak dibedakan menjadi tiga, yaitu : (a) Hak asasi manusia, (b) Hak publik, misalnya hak atas kemerdekaan dan kedaulatan, hak negara memungut pajak, (c) Hak keperdataan, hak menuntut ganti rugi, hak kebebasan orang tua, hak perwalian, hak pengampunan, hak kebendaan, dan hak immaterial.
2. Hak relative (*nisbi*), ialah memberikan kekuasaan atau wewenang kepada orang-orang tertentu untuk menuntut kepada orang lain tertentu untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu, dan menyerahkan sesuatu.

Begitu pula dengan kewajiban, oleh Curzon dikelompokkan menjadi lima, yaitu:

1. Kewajiban mutlak, tertuju kepada diri sendiri maka tidak berpasangan dengan hak, dan nisbi, melibatkan hak dilain pihak.
2. Kewajiban publik, dalam hukum publik yang berkolerasi dengan hak publik, dan Kewajiban perdata, timbul dari perjanjian berkolerasi dengan hak perdata.
3. Kewajiban positif, menghendaki dilakukan sesuatu, dan kewajiban negatif, tidak melakukan sesuatu.
4. Kewajiban universal atau umum, ditunjukkan kepada semua warga negara, atau secara umum ditunjukkan kepada golongan tertentu, dan kewajiban khusus timbul dari bidang hukum tertentu.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)4/8/23

Document Accepted 4/8/23

5. Kewajiban primer, tidak timbul dari perbuatan melawan hukum misalnya kewajiban untuk tidak mencemarkan nama baik, dan kewajiban yang bersifat memberi sanksi, timbul dari perbuatan melawan hukum perdata.¹¹

Istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Bertolak dari adanya hak-hak dasar, baik sebagai warga negara Indonesia maupun sebagai manusia pribadi, kelompok masyarakat dan bangsa, maka manusia tanpa kecuali berkeinginan untuk dapat memperoleh hak-haknya itu meski harus melalui suatu perjuangan. Perjuangan untuk memiliki hak asasi tidak pernah berhenti dan akan terus berlangsung sampai akhir zaman. Dilain pihak dalam situasi yang sudah mapan, yang hak asasi dan hak-hak lain yang timbul karena memiliki dan dijamin, terdapat keinginan yang dilakukan untuk memenuhi, mempermudah dan mempercepat perolehan hak itu. Keinginan itu berupa pelayanan yang dilakukan oleh siapapun dalam rangka pemenuhan hak itu.

Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak maka ia menjadi hak ikutan yang juga melekat pada setiap orang. Jadi memperoleh pelayanan yang wajar untuk mendapatkan satu kesatuan yang berlainan sisi, seperti mata uang. Apabila ada hak pasti ada kewajiban, baik pada satu pribadi maupun pada pribadi yang berlainan tetapi satu ikatan.

Selanjutnya sebagaimana yang dikemukakan oleh Lemaire menganggap hak itu

sebagai izin. Hak adalah suatu izin bagi yang bersangkutan untuk membuat sesuatu. Dengan demikian ada kesan bahwa seolah-olah "hak" itu lebih mendapat tempat dimana hukum daripada masalah baru diungkapkan bersama-sama dalam hukum.

Hak dan Kewajiban lahir karena adanya hubungan hukum. Setiap hubungan hukum

mempunyai dua aspek yaitu kekuasaan disatu pihak dan kewajiban (pihak) dipihak lain.

Kekuasaan yang oleh hukum diberikan kepada orang lain (badan hukum) disebut sebagai hak.

Menurut Logeman tidak setiap peraturan hukum memberi hak. Ada peraturan hukum yang tidak memberi hak. Tetapi setiap peraturan hukum menimbulkan kewajiban.

Menurut O.K Chairuddin, dalam bukunya Pengantar Ilmu Hukum, ada dua teori

tentang hak yang sangat penting dan membawa pengaruh terhadap konsep hak dalam system hukum. Teori ini berkembang di Jerman pada abad-19 yaitu :

1. *Belangentheorie*, suatu teori yang menganggap hak sebagai kepentingan yang dilindungi.
2. *Wilsmachtstheorie* atau *wilsherchappijheorie*, suatu teori yang menganggap hak sebagai kehendak yang dilengkapi dengan kekuatan.¹²
3. Bernard Windscheid salah seorang pengikut teori yang menanggap hak sebagai kehendak yang diperlengkapi dengan kekuatan (*macht*), mengatakan bahwa "*das subjective reacht ist von der rechtsordnung verliehene willensmacht order willensherrschaft*". Dalam bahasa Indonesia hak itu suatu kehendak yang dilengkapi dengan kekuatan dan yang diberi oleh tata tertib hukum kepada yang bersangkutan.

Menurut Duguit selyryh hidup yang bersama dikuasai oleh solidaritas social. Maka

soliditas social merupakan hukum fundamental masyarakat sekarang. Solidaritas social berkaitan dengan cirri-ciri khas masyarakat dalam zaman industry ini. Masyarakat sekarang adalah masyarakat karya, dalam masyarakat karya terdapat banyak kelas social dari semua orang, dan dari kelas social manapun akan terlibat dalam proses ekonomi produksi dan distribusi.

Oleh karna itu kita untui menyalahgunakan hak (*abus dee drit misbruik van recht*), meskipun hal itu merupakan hak kita dilarang untuk menyalahgunakan hak (*abus dee drit misbruik van recht*), meskipun hal itu merupakan hak kita.

Menurut Siddarata, dalam bukunya Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, secara umum dikenal ada Empat hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapat keamanan (the right to safety);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed);
3. Hak untuk memiliki (the right to choose);
4. Hak untuk didengar (the right to be heard).¹³

Empat hak dasar ini diakui secara Internasional. Dalam perkembangannya. Organisasi-organisasi konsumen yang bergabung dalam The Internasional Organization of Consumers Union (IOCU) menambah lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti rugi, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Tim Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan (1992), hak-hak

UNIVERSITAS MEDAN AREA

¹³Siddarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbitan PT Grasindo, Jakarta, 2000, hal 16

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

konsumen ditambahkan lagi dengan hak untuk mendapatkan “barang”. Sesuai dengan nilai yang diberikan, dan hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum. Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen secara khusus mengecualikan hak-hak yang diatur dibidang pengelolaan lingkungan.

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999

terdapat hak-hak konsumen antara lain :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan Advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara paksa;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

*Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.*¹⁴

Salah satu hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Menurut H.A.S. Moenir, dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, maka perwujudan pelayanan yang didambakan ialah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat ada unsure kesengajaan artinya dengan sadar dilakukan ialah :

- a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak;
- b. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lambat dalam pelayanan dan pekerjaan;

Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang labgsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan petugas lain selama jam-jam pelayanan.

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.

3. Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu. Dengan pemberitahuan orang dapat mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas dan tanpa emosi.¹⁵

Dengan demikian kelancaran layanan hak, tergantung pada :keadaan para petugas-petugas terhadap kewajiban yang dibebankan; system, prosedur dan metode yang memadai; pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas; pendapatan petugas/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal, kemampuan/keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Peran serta masyarakat sendiri dalam melindungi hak-hak yang tersedia bagi mereka, sesungguhnya berfungsi membantu meningkatkan beban pelaksanaan tugas pemerintah itu. Apabila dalam era globalisasi disegala bidang kehidupan yang saat ini tengah melanda dunia, terutama “liberalisasi” dalam bidang perekonomian sehubungan dengan adanya berbagai Kesepakatan Regional Asean (Deklarasi Bali, 1976). Kesepakatan kerja sama ekonomi Asia Pasifik (Deklarasi Bogor, 1994) dan telah diratifikasinya oleh DPR RI kesepakatan tarif dan perdagangan putaran Uruguay di Marakesh itu memberikan beban yang luar biasa bagi pemerintah dalam menjalankan poliyik ekonominya untuk mempertahankan kepentingan nasional sebagaimana digariskan oleh UUD 1945 dan GBHN.

Disediakannya sarana hukum yang menegaskan hak-hak konsumen akan membantu konsumen menyelesaikan sendiri masalahnya dan sekaligus meringankan beban pemerintah.

Seperti yang dikemukakan oleh Zoemrotin K. Susila bahwa “ Dengan kepastian hukum yang jelas dan tegas, pelaku usaha akan semakin berhati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa, sehingga secara langsung langsung memberikan perlindungan preferitif terhadap konsumen.¹⁶

Selain memperoleh hak-hak tersebut, sebagai balance konsumen juga mempunyai kewajiban, “ Menurut Pasal 5 Undang-Undang Konsumen No.8 Tahun 1999, kewajiban konsumen itu antara lain :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimal atas perlindungan dan (kepastian hukum bagi dirinya). Dengan demikian pemerhatian hak-hak konsumen, kehadiran Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan “kado berharga” yang dinanti-nanti puluhan tahun kado ini menjadi lebih spektakuler karena dilahirkan melalui penggunaan hak inisiatif Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Upaya dan Perjuangan dalam melindungi hak-hak konsumen juga memakan waktu hampir 20 tahun untuk disahkan pemberlakuannya (sejak YLKI memperjuangkan tahun 1980-an). Padahal pada masa Orde Baru, hak inisiatif tidak pernah dimanfaatkan dengan dialih, DPR kita tidak akan mampu

gumpulkan bahan-bahan yang diperlukan untuk rancangan sebuah undang-undang. Namun telah dibahas di Komisi V DPR, undang-undang perlindungan konsumen menjadi dasar hukum yang pertama. Jadi terbukti asumsi demikian sama sekali keliru. Untuk itu kita patut menarik nafas lega karena negara tercinta ini memiliki perangkat hukum perlindungan konsumen tersebut.

3. Penegakan Hukum Konsumen

Sesuai dengan hukum positif berlaku di Indonesia, seorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut di sini bisa berarti produsen, supplier, pedagang besar, pedagang eceran/penjualan atau pun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, bahkan kematian pada konsumen, Kualifikasi gugatan lajim digunakan diberbagai negara termasuk Indonesia, adalah wanprestasi (default) atau perbuatan melawan hukum (tort).

Apabila ada hubungan kontraktor antara konsumen dengan perusahaan/pengusaha, maka kualifikasi gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen, tidak lain karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pengusaha. Jadi jika tidak ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan perusahaan, maka tidak ada tanggung jawab (hukum) pengusaha kepada konsumen. Dalam ilmu hukum, inilah yang disebut sebagai doktrin privity of contact. Di dalam doktrin, terkandung prinsip “tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada tanggung jawab” (no-privity-no liability principle).

Jika gugatan konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (tort),

hubungan kontraktual tidaklah disyaratkan. Dengan kualifikasi gugatan ini, konsumen sebagai

gugat harus membuktikan unsur-unsur :

- a. Adanya perbuatan melawan hukum
- b. Adanya kesalahan/kelalaian pengusaha/perusahaan
- c. Adanya kerugian yang dialami konsumen
- d. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.¹⁷

Jadi, konsumen diharapkan pada beban pembuktian (burden of prove) berat, karena harus membuktikan keempat unsur tersebut. Hal ini dirasakan tidak adil bagi konsumen dengan dasar beberapa pertimbangan.

Pertama, secara sosial ekonomi kedudukan konsumen lemah dibandingkan dengan kedudukan pengusaha/perusahaan, walaupun dimata hukum semua memiliki kedudukan yang sama. Dalam menghadapi gugatan konsumen, pengusaha lebih mudah mendapatkan pengacara untuk membela kepentingan-kepentingannya, termasuk dalam membutuhkan dalil-dalil lewat keahlian para ahli dari berbagai bidang sesuai dengan berbagai produk yang dihasilkannya.

Bagi konsumen sulit membuktikan “unsur ada tidak adanya kesalahan/kelalaian” pengusaha/perusahaan dalam proses produksi, Pendistribusian, dan penjualan barang atau jasa yang telah dikonsumsi konsumen. Di dalam berbagai kasus, termasuk kasus-kasus konsumen, yang dibuktikan adalah peristiwa-peristiwa negatif. Hal ini membuktikan peristiwa-peristiwa

lebih sukar dari pada membuktikan peristiwa-peristiwa positif. Hal ini di contohkan hubungan antara pembeli dan penjual. Si pembeli dapat lebih mudah membuktikan ia telah membayar dari pada si penjual diminta membuktikan bahwa ia belum menerima pembayaran.

Dalam hubungan ini, apabila konsumen harus membuktikan adanya kelalaian/kesalahan pengusaha dalam proses produksi barang/jasa, maka sangat tidak adil, karena yang tahu proses produksinya adalah pengusaha yang bersangkutan. Karenanya pengusahalah yang harus membuktikan bahwa ia tidak lalai dalam proses produksinya. Untuk membuktikan unsur “tidak ada” dalam proses produksinya, tentunya harus ada kriteria berdasarkan ketentuan hukum administrasi negara tergantung “Tata Cara Produksi yang Baik” yang dikeluarkan instansi/departemen yang berwenang. Dengan demikian, penjelasan tersebut tidak berlaku umum untuk kasus-kasus konsumen. Artinya, sudah saatnya untuk mempertimbangkan dikedepankannya pembalikan beban pembuktian “unsur kesalahan/kelalaian” pada pihak pengusaha.

Kedua prinsip kesejajaran kedudukan pengusaha dalam konsumen tidak dengan sendirinya membawa konsepkuensi konsumen harus membuktikan semua unsur perbuatan melawan hukum oleh karena itu, terhadap DOKTERIN perbuatan melawan hukum dalam perkara konsumen, seyogianya dilakukan “deregulasi” dengan menerapkan DOKTERIN product liability ke dalam DOKTERIN perbuatan melawan hukum. Apalagi selama sekian ratus tahun, sistem hukum kita masih terbelenggu pada pola hubungan tradisional antara penjual dengan literatur hukum merujuk pada “The Thaildomide”. Tragedi ini mengingatkan masyarakat internasional terhadap sejenis obat yang diperkenalkan pada akhir tahun 1950-an untuk

UNIVERSITAS MEDAN AREA mengontrol rasa mual selama beberapa minggu kehamilan. Obat tersebut ternyata

mengakibatkan kegagalan pembentukan janin di dalam rahim dan mengakibatkan lahirnya beribu-ribu bayi tanpa anggota badan di Eropa dan Australia.

Suatu landmark decision dari badan peradilan di Inggris pada tahun 1932 dalam “Kasus Snail (keong) dalam sebotol ginger-beer” (Donoghue vs Stevenson) sebagaimana dikutip AZ. Nasution, berikut ini.

Mrs. DONOGHUE diteraktir temannya minum sebotol ginger-beer di restoran milik MICHELLA. Botol tersebut buram sehingga orang tidak dapat melihat apa yang ada dalamnya. MICHELLA menuangkan sebagian ginger-beer kedalam gelas berisi es krim dan langsung diminum oleh Mrs. DONOGHUE. Sisa ginger-beer dituangkan oleh kawan Mrs. DONOGHUE ke dalam gelas lain yang tersedia dan kini dalam gelas tersebut terlihat keong (snail) dalam bentuk terpotong-potong. Perasaan jijik enteristis. Atas gangguan kesehatan tubuh dan kejiwaannya, ia mengajukan gugatan ganti rugi terhadap STEVENSO, produsen ginger-beer tersebut dalam pertimbangannya menyatakan “that the manufacturer owes a general duty to take care to the ultimate consumer” dan mengabulkan gugatan penggugat.¹⁸

Di Amirika Serikat, investigasi Ralp Nader seorang public interst lawyer yang mengabdikan pada gerakan konsumerisme sampai pada kesimpulan bahwa sebagian besar kecelakaan lalu lintas di Amerika sampai tahun 1990-an bukanlah karena humam error dari pengemudi, melainkan karena cacatnya rancang bangun mobil. Hasil penyelidikannya berjudul *Unsafe at Any Speed* yang terbit pada tahun 1965 membuatnya berhadapan dengan General Motor (GM), produsen Ford Pinto. Akhirnya pada tahun 1969, pemerintah melalui Federal Trade Commission (FTC) memerintahkan penarikan 4,9 juta unit kendaraan bermotor produksi GM

dengan alasan cacat produk. Kesemuannya ini berhasil diperjuangkan Rakp Nader sebagai tokoh konsumerisme bersama-sama para aktivis lainnya di USA, setidaknya kini Product Liability dan Strict Liability semakin kokoh dalam sistem hukum di Amerika Serikat.

Jepang sebagai salah satu negara pesaing berat Amerika di bidang perdagangan, juga telah memperkenalkan Product Liability dalam sistem hukumnya. Parlemen Jepang pada tanggal 12 Juni 1994 telah menyetujui Product Liability Act 1994. undang-undang ini lebih memungkinkan konsumen untuk menerima ganti rugi yang didalamnya akibat cacat/rusak. Konsumen cukup membuktikan bahwa produk yang dikonsumsi memang cacat dan mengakibatkan kerugian baginya. Sedangkan ada tidaknya kelalaian/kesalahan dalam proses produksi barang/jasa menjadi tanggung jawab pengusaha untuk membuktikan.

Kecuali Jepang semua negara di Asia masih memegang teguh prinsip konsumen harus membuktikan kelalaian pengusaha. Dua kasus konsumen di Indonesia yang menelan korban cukup banyak untuk sekian lama belum mampu membuka mata para pengambil kebijakan di bidang hukum meskipun desakan-desakan dari gerakan konsumerisme yang sering dilontarkan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) sudah sangat sering dilakukan. Pertama “kasus biskuit beracun” pada bulan oktober 1989 setidaknya telah menimbulkan korban 141 jiwa konsumen tak berdosa, 35 orang diantaranya meninggal dunia. Hasil penyelidikan menyimpulkan bahwa amonium bikarbonat, yaitu sejenis bahan pembuat biskuit supaya renyah, telah tertukar dengan sodium nitrit, sejenis bahan berbahaya pada waktu pemindahan bahan-bahan tersebut. Tragedi ini terjadi pada beberapa tempat yang berbeda, antara lain Tangerang (Jawa Barat), Tegal (Jawa Tengah), Palembang dan Jambi. Para korban tersebut tidak mendapatkan kompensasi dari pihak-pihak yang bertanggung jawab. Kalau saja pada waktu itu,

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)4/8/23

tidak ada uluran tangan SOEDOMO, Menteri Koordinator Politik dan Keamanan (Menko Polkam) pada waktu itu, nasib para korban dan keluarganya menjadi semakin buruk.



UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 4/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

PDAM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA

A. Sejarah Berdirinya Perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi adalah suatu perusahaan milik Pemerintah Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Dahulunya perusahaan ini bernama NV. WATER LEIDING MAATSCHAPPIJ AJER BERESIH yang merupakan milik pemerintah Hindia Belanda yang didirikan di Amsterdam pada tanggal 08 September 1905 yang berkantor pusat di Amsterdam negeri Belanda. Izin pendirian perusahaan tersebut berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda yang berlaku sampai tahun 1965. pada tanggal 14 Desember 1957 terjadi pengambilalihan perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia termasuk NV. Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih. Pada saat itu juga dilakukan timbangan terima dari direktur perusahaan Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih kepada pemerintah Republik Indonesia yang dilakukan di Medan.

Selanjutnya dibentuk suatu pengawasan perusahaan-perusahaan yang pada waktu itu kebanyakan berbentuk kontraktor. Perusahaan-perusahaan tersebut adalah :

1. Aservention Selle De Bruin yang menjadi PN. Adi Karya;
2. Holandsce Beton Maatsc yang menjadi PN. Utama Karya;
3. Volkere Aannemina My yang menjadi PN. Waskita Karya;
4. Nederlansche Aannemina My yang menjadi PN. Nindya Karya;
5. Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih yang menjadi PDAM Tirtanadi;

Dengan dikeluarkannya UU No. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, maka

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Menjadi "Perusahaan Daerah Sumatera Pengaliran Air

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area (repository.uma.ac.id)4/8/23

"Air Minum Tirtanadi". Kemudian pada tahun 1979, maka perusahaan ini resmi menggunakan nama "Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi". Dikembangkan yaitu PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI di singkat dengan PDAM Tirtanadi yang terletak di Jl. Sisingamangaraja No. 1 Medan.

Pada tahun 1985 Peraturan Daerah ini disempurnakan dengan Peraturan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara No. 25 tahun 1985 tentang PDAM TIRTANADI Propinsi Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Selanjutnya pada tahun 1991 diadakan perubahan pertama Peraturan Daerah No. 25 tahun 1985 dengan Peraturan Daerah No. 6 tahun 1991. Dalam peraturan ini, PDAM Tirtanadi disamping menangani air bersih juga mengelola air limbah. Kemudian pada tahun 1999, dikeluarkan peraturan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Tingkat 1 Sumatera Utara No. 3 tahun 1999 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Sampai dengan akhir tahun 1995, PDAM Tirtanadi telah memiliki pipa jaringan air bersih sepanjang 4.379.9 km dengan pelanggan sebanyak 188.360.

Sejalan dengan perkembangan kota di dalam berbenah diri untuk dapat mengikuti laju pembangunan nasional, penambahan pelanggan serta peluasan wilayah akan sangat erat dengan tingkat kemampuan perusahaan dalam mengantisipasi dan memenuhi tingkat kebutuhan air bersih.

Adanya sumber pengelolaan air minum, Water Plant (WTP) baru merupakan pilihan yang tidak dapat ditawar lagi dalam mendukung kelanjutan hidup perusahaan dalam melakukan pelayanan kebutuhan air bersih bagi seluruh warga masyarakat.

Bentuk Dan Kelembagaan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera

Dalam Keputusan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 10 Tahun 2009

Tentang Perusahaan Daerah air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Berdasarkan Visi dan

Misi Perusahaan Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yaitu:

1. VISI

“Menjadi salah satu perusahaan air minum di Asia Tenggara”.

2. MISI

- a. Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat Sumatera.
- b. Utara dengan kuantitas, komunitas dan kualitas yang memenuhi persyaratan.
- c. Mengembangkan air siap minum secara berkesinambungan.
- d. Miminimalkan keluhan pelanggan dengan mengutamakan Pelayanan Prima.
- e. Memperlakukan karyawan sebagai aset stratgeis dan mengembangkan secara optimal.
- f. Mengelola perusahaan dengan menerapkan prinsip kewajaran, transparansi, akuntabilitas dan responsibilitas sebagai bentuk pelaksanaan Good Corporate Governance.
- g. Menjadikan perusahan sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- h. Melaksanakan seluruh aktivitas perusahaan yang berwawasan lingkungan.

C. Tugas Pokok dan Fungsi (TUPOKSI)



Yang menjadi tugas pokok perusahaan adalah :

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi mempunyai tugas menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, mengelola pelayanan air limbah, meningkatkan kualitas lingkungan sehat dan mengembakan perekonomian Daerah melalui setoran pendapatan asli daerah.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi menyelenggarakan kegiatan :

- a. Mengelola, pendistribusian pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur.
- b. Melaksanakan segala usaha kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan pembuangan air limbah dalam suatu sistem yang memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan.
- c. Pengelolaan kegiatan dimaksud dilakukan dengan berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi perusahaan dengan tidak melupakan fungsi sosial.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Bentuk Penyelesaian Tuntutan Ganti Rugi terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adalah :
 - a. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang/atau jasa yang sejenis atau setara lainnya, atau perawatan kesehatan peraturan perundang-undangan yang berlaku di dalam Pasal 9 ayat (2) Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
 - b. Apabila menyangkut tentang masalah rekening pembayaran air bulan ini maka penyelesaian adalah dengan memasukkan selisih dari rekening yang bermasalah ini kedalam rekening bulan yang akan datang.
2. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adalah;
 - a. Direktur dan manager serta semua pegawai perusahaan daerah air minum PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara atas tindakannya yang melawan hukum atau karena kelalaian dalam melaksanakan kewajibannya dan tugas yang dibebankan kepadanya baik langsung atau tidak langsung dapat menimbulkan kerugian perusahaan di samping dapat di hukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, diwajibkan pula mengganti kerugian yang timbul akibat pergaulannya.

b. Menyuruh salah satu pegawai PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara untuk mengecek langsung kelengkapan guna membuktikan kebenaran pengaduan yang masuk ke PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

B. Saran

1. Sehubungan dengan semakin meningkatnya pembangunan di Indonesia, dimana keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai kewajaran mutu dan harga barang dan atau jasa selama ini telah menempatkan posisi konsumen sebagai mangsa produsen/pelaku usaha. Dan oleh sebab itu sudah saatnya Pemerintah Republik Indonesia untuk membentuk, menata serta meningkatkan hukum perlindungan konsumen di Indonesia. Agar PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang ada lebih dapat melaksanakannya tugasnya sebagai perusahaan daerah yang berhubungan erat dengan masyarakat, maka diperlukan peraturan pelaksanaan dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ini, supaya ada acuan yang tegas bagi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara untuk menjalankan fungsinya. Agar gerakan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara ini dapat di rasakan masyarakat luas, maka perlu bagi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dalam memberikan perlindungan konsumen dan untuk mensosialisasikan dirinya ke seluruh lapisan masyarakat.
2. Agar pemerintah (pihak PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara) benar-benar memperhatikan hak-hak dan kewajiban serta tanggung jawab dari konsumen/pelanggan. Dengan peluang PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang cukup besar dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka di harapkan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang ada lebih mempersiapkan dirinya terutama dalam menghadapi era

UNIVERSITAS MEDAN AREA

globalisasi atau perdagangan bebas, sehingga nantinya PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara siap pakai dalam segala kondisi untuk memperjuangkan kepentingan konsumen. Agar PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dapat selalu menghadapi masalah-masalah konsumen dengan mudah, maka diperlukan strategi khusus bagi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang ada, seperti lebih mendekatkan dirinya pada konsumen/pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA**A. BUKU :**

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Ardiansyah Denny, Klausa Buku Batal Demi Hukum, Harian Sumatera, Sabtu, 30 Juni 2001

Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar, Diadit Media, Jakarta, 2007.

Badruzaman Darus Mariam, Aneka Hukum Bisnis, Alumni, Bandung, 1994

-----, KUH Perdata Buku III Hukum Perikanan Dengan Penjelasan, Alumni, Bandung, 1983

Chairuddin O.K, Pengantar Ilmu Hukum, Penerbit Kelompok Studi Hukum dan Masyarakat, Media, 1992

Commonwealth of Australia Trade Practices Act 1874/1977, Pasal 48 (1) a.

Ikhasan Muhammad, Stop Press, Klausula Buku Batal Demi Hukum, Warta Konsumen, Juni, 2000

Lembaga Advokasi dan Perlindungan Konsumen, UU RI No. 8 Tahun 1998, Tentang Perlindungan Konsumen, Media Maret, 2000

Muis Abdul, Motode Penulisan Skripsi dan Metode Penelitian Hukum, Fakultas Hukum USU,

Moenir H.A.S, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1999

Moss Warranty-Magnusson (US), Federal Trade Commission, Improvement Act 1975, PL 93-637, sec 101 (1)

-NBM, Buku 6, Pasal 236, Lihat M.Van Delft-Bas dan E.h. Hi/ondius, Jaabook konsumentenrecht 1991, Kluwer-Deventer 1991

Sidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2000

Sudaryanto, Masalah Perlindungan Indonesia di Indonesia Citra Aditya akti, Bandung, 1996

Shofie Yusuf, Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000

Satjipto, Raharjo, Ilmu Hukum, 1986, Alumni Bandung

B. PERUNDANG-UNDANGAN :

- Kitab Undang-undang HukumPerdata
- Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-undang No. 7 tahun 2004 tentang air
- Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.