

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTASARI BINJAI

SKRIPSI



Diajukan Untuk Memenuhi Tugas
Akhir Perkuliahan Untuk
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

PINTA HAPSARI PANE

NPM : 00 840 0179
BIDANG HUKUM KEPERDATAAN



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2004

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

Document Accepted 8/8/23

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA



LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI :

I. PENYAJI :
N A M A : PINTA HAPSARI PANE
N P M : 00.840.0179
BIDANG : HUKUM KEPERDATAAN
JUDUL SKRIPSI : ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN
KONSEMEN DALAM PELAYANAN AIR
BERSIH PADA PDAM TIRTASARI
BINJAI

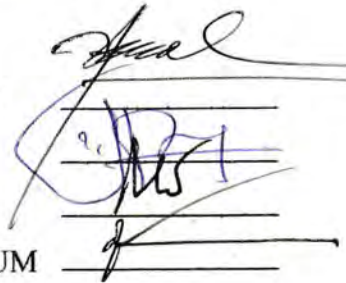
II. DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI :
1. N A M A : H. ABDUL MUIS, SH, MS
JABATAN : DOSEN PEMBIMBING I
TANGGAL PERSETUJUAN :

TANDA TANGAN : 

2. N A M A : TAUFIK SIREGAR, SH, M. HUM
JABATAN : DOSEN PEMBIMBING II
TANGGAL PERSETUJUAN :

TANDA TANGAN : 

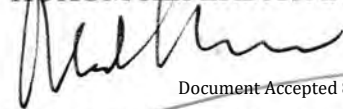
III. Panitia ujian skripsi :
Ketua : SYAFARUDDIN, SH, M.HUM
Sekretaris : SRI USWATI, SH, SPN
Penguji I : H. ABDUL MUIS, SH, MS
Penguji II : TAUFIK SIREGAR, SH, M. HUM



Disetujui Oleh :

DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
UNIVERSITAS MEDAN AREA

KETUA BIDANG
HUKUM KEPERDATAAN



Document Accepted 8/8/23

(H. ABDUL MUIS, SH, MS)

ABSTRAKSI

ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTASARI BINJAI

OLEH

PINTA HAPSARI PANE

NPM : 00 840 0179

JURUSAN HUKUM KEPERDATAAN



Penelitian yang dilakukan dalam penulisan ini adalah membahas mengenai Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih oleh pihak PDAM Tirtasari Binjai. Adapun studi kasus yang dilakukan adalah pada Kantor PDAM Tirtasari Binjai dan Konsumen. Dalam hal ini sangat terkait sekali dengan Undang – Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 pasal 1230 jo 1238 KUHPerdata tentang perjanjian dan akibatnya serta pasal 1243 tentang wasprestasi (ada hubungan kontaktual).

Dalam perjanjian yang dilakukan pihak PDAM Tirtasari Binjai kepada konsumen dalam Pelayanan Air Bersih dan bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan. Dimana perjanjian ini merupakan bentuk perjanjian Standar atau Baku, disebut juga Klausula eksonerasi (pembatasan tanggung jawab), yang tertuang dalam bentuk formulir. Sedang dalam pelayanan air bersih di harapkan pihak PDAM Tirtasari Binjai dapat memberikan perlindungannya terhadap 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 Tirtasari Binjai dengan memberikan jalan kepada konsumen apabila ada kesalahan/kelalaian yang dilakukan oleh pihak PDAM, maka dapat melaporkan langsung ke kantor PADM Tirtasari Binjai, dan akan ditindak lanjuti sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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)8/8/23

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAKS	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul.....	3
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Permasalahan.....	5
D. Hipotesa.....	6
E. Tujuan Penulisan.....	6
F. Metode Pengumpulan Data.....	7
G. Sistematika penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	10
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	10
B. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	13
C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	19
D. Penegakan Hukum Konsumen.....	29
BAB III. PDAM TIRTASARI BINJAI.....	36
A. Sejarah PDAM Tirtasari Binjai.....	36

B.	Bentuk dan Kelembagaan PDAM Tirtasari Binjai	37
C.	Jenis-Jenis Pelayanan yang Diberikan PDAM Tirtasari Binjai.....	38
D.	Konsep Hubungan Antara Pelanggan Dengan PDAM Tirtasari Binjai.	40
BAB IV.	PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTASARI BINJAI	44
A.	Pelaksanaan Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirtasari Binjai.....	44
B.	Bentuk Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi Terhadap Kelalaian yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtasari Binjai.	50
C.	Penerapan Standar Berkontrak dan Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen.....	55
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
A.	Kesimpulan	65
B.	Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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)8/8/23

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.

Dengan berlakunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, penegakan 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 dalam mempertahankan haknya. Dengan demikian diharapkan pelaku usaha dapat meningkatkan citranya dengan meningkatkan kualitas produk jasanya.

Untuk penegakan perlindungan kepada konsumen maka konsumen perlu disediakan mekanisme atau penyediaan sarana hukum dan penegakannya. 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 menjadi alasan mengapa secara akademik penelitian ini perlu dilakukan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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)8/8/23

A. Pengertian dan Penegasan Judul

Sebelum dilakukan pembahasan atas judul yang diajukan perlu kiranya pada bagian diberikan pengertian dan penegasan atas judul yang diajukan. Adapun judul skripsi ini adalah “ **Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pada PDAM Tirtasari Binjai** “.

Adapun pengertian atas judul yang diajukan adalah :

- Aspek diartikan sebagai suatu sisi yang mengandung makna sebuah nilai. ¹
- Hukum adalah peraturan-peraturan yang bersifat memaksa yang menentukan tingkah laku manusia dalam lingkungan masyarakat, yang dibuat oleh badan-badan resmi yang berwajib, pelanggaran terhadap peraturan-peraturan tadi berakibat diambilnya tindakan. ²
- Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 (1) adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
- Dalam Pelayanan Air Bersih, adalah merupakan skup pelaksanaan penelitian sehubungan adanya pelaksanaan perlindungan konsumen dihubungkan dengan kebutuhannya terhadap air bersih itu sendiri.
- Pada PDAM Tirtasari Binjai adalah merupakan lokasi penelitian yang akan penulis lakukan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Apollo, Surabaya, 1997, hal. 108.

1. J.C.T. Simorangkit. et. all, *Kamus Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000, hal. 66
 © 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)8/8/23

Menurut pengertian atas judul yang diajukan di atas maka dapat ditarik penegasan atas judul yang diajukan bahwa pembahasan dan penelitian akan dilakukan di sekitar pelaksanaan perlindungan kepada konsumen khususnya kepada pelanggan air minum PDAM Tirtasari Binjai.

B. Alasan Pemilihan Judul

Suatu dimensi yang terjadi di tengah-tengah masyarakat bahwa pelaku usaha adalah sebuah golongan yang terkadang di Indonesia kedudukannya di mata hukum terlalu kuat, sehingga meskipun secara nyata ia melakukan kegiatan yang bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen ia dapat menjadikan hukum untuk berbalik kepada dirinya, dan konsumen tetap merupakan pihak yang senantiasa selalu dikorbankan.

Praktek-praktek pelaksanaan perlindungan konsumen dengan memakai lembaga-lembaga hukum yang hidup di tengah-tengah masyarakat belum dapat memfungsikan dirinya secara baik dalam hal peningkatan pelaksanaan perlindungan konsumen. Bahkan ditemukan suatu kenyataan bahwa praktek hukum di Indonesia lebih memberikan perlindungan hukum bagi pelaku usaha bukan kepada konsumen.

Untuk hal yang demikian pengetengahan pembahasan tentang pelaksanaan perlindungan konsumen ini menjadi daya tarik sendiri bagi penulis untuk

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)8/8/23

Document Accepted 8/8/23

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

pemilihan judul dalam penelitian ini adalah :

1. Masyarakat khususnya konsumen belum mengetahui hak-haknya dalam mengkonsumsi suatu barang maka dalam kaitannya kendala mengapa masyarakat tidak mengetahui hak-haknya tersebut adalah suatu telaah yang menarik untuk dikaji,
2. Tidak adanya pilihan dalam menentukan sikap konsumen terhadap suatu jenis produk disebabkan jenis produk tersebut dikuasai pemerintah memberikan kondisi masyarakat harus pasrah terhadap kebijaksanaan-kebijaksanaan di sektor produk yang dikuasai pemerintah tersebut.
3. Undang-Undang perlindungan Konsumen telah ada di Indonesia tetapi undang-undang tersebut belum mampu memberikan perlindungan hukum secara maksimal kepada konsumen.

C. Permasalahan

Permasalahan adalah merupakan suatu persoalan yang harus dipecahkan. Dengan adanya rumusan masalah maka akan dapat ditelaah secara maksimal ruang lingkup penelitian sehingga tidak mengarah pada pembahasan hal yang di luar permasalahan.

Adapun permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam

2. Bagaimana konsumen dapat menuntut ganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirtasari di Kota Binjai.

D. Hipotesa

Hipotesa adalah merupakan jawaban sementara dari penelitian, maka harus diuji kebenarannya dengan jalan penelitian. Hipotesa tidak perlu selalu merupakan jawaban yang dianggap mutlak benar atau harus dapat dibenarkan oleh penulisnya, walaupun selalu diharapkan terjadi demikian. Oleh sebab itu bisa saja terjadi dalam pembahasannya nanti apa yang sudah dihipotesakan itu ternyata terjadi tidak demikian setelah diadakan penelitian-penelitian, bahkan mungkin saja ternyata kebalikannya. Oleh sebab itu hipotesa tersebut bisa dikukuhkan dan bisa digururkan.³

Adapun hipotesa yang diberikan atas rumusan masalah di atas adalah :

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtasari di Kota Binjai dilakukan oleh perusahaan dengan cara menindak tegas pegawai yang menyebabkan kerugian kepada konsumen.
2. Konsumen dapat menuntut ganti rugi terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM Tirtasari di Kota Binjai dengan dasar melakukan perbuatan wanprestasi.

E. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penelitian dan penulisan skripsi yang akan penulis lakukan adalah :

³ Abdul Muis, *Metode Penulisan Skripsi dan Metode Penelitian Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Medan Area, 1990, hal. 5.

1. Sebagai suatu pemenuhan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area
2. Secara teoritis untuk menambah literatur tentang perkembangan hukum khususnya di bidang pelaksanaan perlindungan konsumen dalam hubungannya dengan jasa yang dikuasai oleh pemerintah.
3. Secara praktis sebagai sumber pemikiran 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 penyusunan skripsi. Oleh karena itu dalam penyusunan skripsi ini penulis menyusun data dengan menghimpun dari data yang ada relevansinya dengan masalah yang diajukan.

Adapun metode penelitian yang dilakukan adalah:

1. Library Research (Penelitian Kepustakaan).

Dalam hal metode pengumpulan data melalui library research ini maka penulis melakukannya dari berbagai sumber bacaan yang berhubungan dengan judul pembahasan, baik itu dari literatur-literatur ilmiah, majalah maupun mass media dan perundang-undangan.

Metode pengumpulan data dengan cara penelitian lapangan ini dilakukan penulis dengan mengunjungi langsung objek yang diteliti. Penelitian ini akan dilakukan pada PDAM Tirtasari Binjai. Untuk melengkapi data penelitian penulis juga melakukan studi dokumentasi terhadap perjanjian-perjanjian yang diadakan antara konsumen dengan PDAM Tirtasari serta melakukan wawancara dengan pejabat yang berwenang di PDAM Tirtasari Binjai serta masyarakat atau konsumen PDAM Tirtasari Binjai.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi ini, perencanaan penulisan dilakukan sebagai berikut :

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab yang pertama ini akan diuraikan tentang : Pengertian dan Penegasan Judul, Alasan Pemilihan Judul, Permasalahan, Hipotesa, Tujuan Penulisan, Metode Pengumpulan Data serta Sistematika penulisan.

BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dalam bab yang ketiga ini akan diuraikan tentang : Pengertian Perlindungan Konsumen, Sejarah Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, Penegakan Hukum

BAB III. PDAM TIRTASARI BINJAI

Dalam bab kedua ini akan diuraikan tentang : Sejarah PDAM Tirtasari Binjai, Bentuk dan Kelembagaan PDAM Tirtasari Binjai, Jenis-Jenis Pelayanan yang Diberikan PDAM Tirtasari Binjai, Konsep Hubungan Antara Pelanggan Dengan PDAM Tirtasari Binjai.

BAB IV. PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTASARI BINJAI

Dalam bab ini akan diberikan pembahasan tentang : Pelaksanaan Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirtasari Binjai, Bentuk Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi Terhadap Kelalaian yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtasari Binjai serta Penerapan Standar Berkontrak Dan Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bagian akhir penulisan skripsi ini akan diberikan kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Pengertian Perlindungan Konsumen

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

Dalam hal perlindungan hukum kepada 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.¹⁰

Gunawan Widjaja mengatakan “ segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen “. ⁴ Di dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan dalam pasal 1 ayat (1) “ Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang

⁴ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Abadi Paksi, Bandung, 2000, hal. 22.

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen “.⁵

Dalam ayat (2) pasal yang sama dinyatakan “ Konsumen adalah 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 “.

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 “.⁶

Perihal terbitnya istilah perlindungan konsumen ini adalah disebabkan adanya aktivitas-aktivitas perekonomian. Kesenjangan ekonomi merugikan berbagai pihak yang terlibat dalam aktivitas ekonomi. Masyarakat Indonesia adalah 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 literatur ekonomi yang meniadakan peran konsumen. Namun demikian harus diakui bahwa kosa kata konsumen dirasakan cukup miskin dalam tata hukum kita.

⁵ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000, hal. 5.

⁶ Sudaryanto, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996, hal. 17.

Keberpihakan kepada konsumen sebenarnya merupakan wujud nyata ekonomi kerakyatan. Dalam praktek perdagangan yang merugikan konsumen, di antaranya 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 di tuangkan dalam Garis - Garis Besar Haluan Negara (GBHN) 1993 melalui Ketetapan Majelis Permusyawaratan Negara (GBHN) 1993 No. II/MPR/1993 pada Bab IV, huruf f butir 4a, yaitu : “ pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat dan pedagang, melindungi kepentingan konsumen .. “

Komitmen melindungi kepentingan konsumen (konsumen akhir, bukan konsumen yang pedagang) rupanya masih menjadi huruf-huruf mati dalam naskah GBHN 1993, karena tidak jelas peraturan perundang-undangan pelaksanaannya yang memang ditujukan untuk itu. Ketidak jelasan itu bukannya 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

B. Sejarah Perlindungan Konsumen

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 di dunia, baik perdagangan barang maupun jasa. Segala sesuatu yang berbau 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. Selama 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

UNIVERSITAS MEDAN AREA
 Tahun 1961 tentang Barang (Perpu No. 1 Tahun 1961) , hampir hanya menjadi

Document Accepted 8/8/23

© 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

huruf mati tidak bermakna. Perintah undang-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 ibarat macan 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) (bivine 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 daging ternak memamah biak (ruminasia) digunakan untuk makanan sapi. Kasusnya mirip dioksin yang dialami ternak unggas di Belgia.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Penyakit yang bisa menimbulkan gejala kegilaan pada manusia ini menyerang

© 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

Access From (Repository.uma.ac.id) 8/8/23

ternak sapai 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 pada manusia bisa berupa insomania, limbung, depresi serta berubahnya perilaku dan kepribadian. Belum lagi masalah dioksin di Belgia yang diduga mencemari makanan/minuman yang diekspor negara itu.

Permasalahan akibat liberalisasi perdagangan ini tampil ke permukaan dalam bentuk pengaduan/komplain dari konsumen atas barang atau jasa yang dikonsumsi. Dari sudut hukum belum jelas mekanisme penyelesaiannya. Tak hanya itu, secara yuridis muncul pula permasalahan apabila peraturan perundang-undangan 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 dan 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

UNIVERSITAS MEDAN AREA

konsumen, misalnya tidak lagi tersedianya produk franchise bersangkutan, harga

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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

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 konkret, ibarat antara niat dengan perbuatan tidak seia dan sekata.

Secara teoritis, dapat saja sengketa-sengketa seperti itu diselesaikan, tetapi pada praktek dan kenyataannya tidak mudah dilakukan karena berbagai sebab yang bersifat juridis – politis – sosiologis. Pertama, karena tidak konsistennya badan peradilan kita atas putusan-putusannya. Sering terjadi perbedaan putusan-putusan pengadilan dalam kasus-kasus yang serupa. Dalam kasus-kasus yang berskala nasional saja, pengadilan belum mampu bersikap konsisten, bagaimana dengan kasus-kasus konsumen pada era perdagangan bebas yang bernuansa internasional.

Kedua, sebagian besar konsumen Indonesia enggan berperkara ke Pengadilan, 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 pada :

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 pengusaha.⁷

Ketiga, tarik menarik berbagai kepentingan di antara para pelaku ekonomi yang bukan konsumen, yang memiliki akses kuat di berbagai bidang, termasuk akses di luar jangkauan hukum. Kalaupun hukum mampu menjangkaunya, itupun 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 intellectual propretty rights, Undang-Undang Antimonopoli, Undang-Undang Perlindungan pengusaha Kecil dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kejelasan asas dan tujuan perlindungan konsumen, hak-hak konsumen, norma-norma perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen, yang tertuang dalam undang-undang perlindungan konsumen kita, masih harus dibuktikan dalam praktek segenap instrumen hukum di Indonesia.

Dalam menghadapi perdagangan bebas, negara-negara lain, telah siap dengan perangkat undang -undang perlindungan konsumen. Thailand saja sudah

sejak tahun 1979 mempunyainya. Di susul Korea pada tahun 1986. Australia sudah lebih dulu mempunyai Trade Practices Actr pada tahun 1974, dimana di dalamnya dimuat norma-norma perlindungan konsumen. Sedangkan Amerika Serikat sudah sejak lama memiliki institusi Federal Trade Commision (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.

Adanya 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 penandatangannya, termasuk

Indonesia. Kiranya sekarang setelah diundangkannya Undang-Undang

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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

Perlindungan Konsumen, bagaimana apresiasi terhadapnya, bergantung sikap lembaga legislatif, pemerintah, pengusaha dan konsumen serta institusi-institusi penegakan hukum di Indonesia.

C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

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. Di lain 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 hak itu adalah suatu kesatuan hak juga. Hak dan kewajiban merupakan 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 Utrecht dalam bukunya Pengantar Dalam Hukum Indonesia, 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 di mata hukum dari pada kewajiban atau kebenaran lebih mendapat tempat di mana hukum daripada kesalahan baru diungkapkan bersama-sama dalam hukum.

Hak dan kewajiban lahir karena adanya hubungan hukum. Setiap hubungan hukum mempunyai dua aspek yaitu kekuasaan (*bevoegdheid* = wewenang) di satu pihak dan kewajiban (*plioht*) di pihak lain. Kekuasaan yang oleh hukum diberikan kepada orang lain (atau badan hukum) disebut sebagai hak. Menurut Logemann tidak setiap peraturan hukum memberi hak. Ada peraturan hukum yang tidak memberi hak. Tetapi setiap peraturan hukum menimbulkan kewajiban.

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

dua teori tentang hak yang sangat penting dan membawa pengaruh terhadap

konsep hak dalam sistem hukum. Teori ini berkembang di Jerman pada abad-19, yaitu :

1. Belangentheorie, suatu teori yang menganggap hak sebagai kepentingan yang dilindungi.
2. Wilsmachtstheorie atau Wilsheerchappijtheorie, suatu teori yang menganggap hak sebagai kehendak yang dilengkapi dengan kekuatan.⁸

Rudoy Von Jhering, salah seorang pengikut dari teori yang pertama, dan dia membuat rumus, *das subjective reach ist rechtlich geschutzhes intere*” (hak itu suatu yang penting yang bersangkutan, yang dilindungi oleh hukum, yakni hak itu suatu kepentingan yang terlindungi.

Bernard Winscheid salah seorang pengikut teori yang menganggap hak sebagai kehendak yang diperlengkapi dengan kekuatan (*macht*), mengatakan bahwa *“das subjective reacht ist line von der rechtsordnung verliehene willensmacht oder willensherrschaft”*. Dalam bahasa Indonesia hak itu suatu kehendak yang dilengkapi dengan kekuatan dan yang diberi oleh tata tertib hukum kepada yang bersangkutan.

Menurut Duguit seluruh hidup bersama modern dikuasai oleh solidaritas sosial. Maka sosialitas sosial merupakan hukum fundamental masyarakat sekarang. Solidaritas sosial berkaitan dengan ciri-ciri khas masyarakat dalam zaman industri

⁸ O.K. Chairuddin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Penerbit Kelompok Studi Hukum dan Universitas Medan Area

ini. Masyarakat sekarang adalah masyarakat karya, dalam masyarakat karya terdapat banyak kelas sosial dari semua orang, dan dari kelas sosial manapun juga akan terlibat dalam proses ekonomi produksi dan distribusi.

Di samping itu solidaritas sosial membangkitkan rasa keadilan. Suatu kepekaan tentang cara membagikan beban dan ganjaran yang baik. Dari kedua sumber itu dilahirkan hukum. Kaidah-kaidah hukum disusun, bila nilai-nilai ekonomis dan moral yang hidup dalam suatu masyarakat, dipandang hakiki bagi masyarakat itu.

Oleh karena itu kita dilarang untuk menyalahgunakan hak (abus de droit misbruik van recht), meskipun hal itu merupakan hak kita.

Pada suatu perjanjian yang menyangkut dua orang misalnya A dan B, A mempunyai kewajiban tertentu kepada B, maka B secara otomatis mempunyai hak untuk memperoleh, memiliki, menguasai, atau apapun namanya atas sesuatu dari A. demikian juga sebaliknya. Masalah kewajiban ini juga menyangkut pada tugas yang harus dilaksanakan untuk kepentingan orang lain, maka orang lain itu dengan sendirinya mempunyai hak atas dilaksanakannya kewajiban itu kepadanya. Bentuk pelaksanaan kewajiban itu dapat pula berupa pelayanan lisan, tulisan, atau perbuatan. Oleh karena memperoleh pelayanan itu adalah hak, maka apabila tidak dipenuhi oleh orang atau kelompok orang yang berkewajiban memenuhi hak, ia perlu dan harus memperjuangkan hak yang lebih tinggi yaitu hak asasi misalnya

hak mendapatkan kemerdekaan, mempertahankan diri dan lain sebagainya. Namun

Document Accepted 8/8/23

© 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

demikian perjuangan ini tidak kalah sengit, rumit dan menyangkut waktu lama karena dapat mempunyai dampak luas.

Menurut Siddarta, dalam bukunya *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁹

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya. Organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International 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 dasar konsumen ditambahkan lagi dengan hak untuk mendapatkan “barang”! Sesuai dengan nilai tukar yang diberikan, dan hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum.

⁹ Siddarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2000, hal. 16

Hak konsumen untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat, tidak dimasukkan dalam UUPK ini karena UUPK secara khusus mengecualikan hak-hak yang diatur dalam undang-undang dibidang hak-hak atas kekayaan intelektual (HAKI) dan di bidang pengelolaan lingkungan.

Dalam Pasal 4 UUPK 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 dengan 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 mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa, perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lain.¹⁰

Salah satu hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 UUPK adalah hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak didiskriminatif.

¹⁰ Lembaga Advokasi dan Perlindungan Konsumen, *UU RI No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen*, Medio Maret, 2000, hal. 7-8.

Berbicara tentang pelayanan, sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan.

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 unsur 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 lamban dalam pelayanan dan pekerjaan;
 Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
3. Mendapat pelakuan 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.¹¹

Dengan demikian kelancaran layanan hak, tergantung pada : Keadaan para petugas-petugas terhadap kewajiban yang dibebankan; sistem, prosedur dan metode yang memadai; pengorganisasian tugas pelayanan yang tuntas; pendapatan

¹¹ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1999, hal. 41.

petugas/pegawai yang cukup untuk kebutuhan hidup minimal, kemampuan/keterampilan pegawai dan sarana kerja yang memadai.

Di samping hak-hak konsumen itu juga dapat merupakan sarana penyeimbangan, penyelesai dan penyelaras hak-hak dan kebebasan berusaha dari pengusaha dari para pengusaha, dengan siapa konsumen mempunyai hubungan kepentingan timbal balik yang sangat erat. Di samping itu, bagi pemerintah adanya hak-hak konsumen dapat merupakan salah satu sarana pengifisienan pelaksanaan tugas-tugas konstitusionalnya dalam melindungi segenap bangsa Indonesia dan mengajukan kesejahteraan umum.

Peran serta masyarakat sendiri dalam melindungi hak-hak yang tersedia bagi mereka, sesungguhnya berfungsi membantu meningkatkan beban pelaksanaan tugas pemerintah itu. Apalagi dalam era globalisasi di segala 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 politik ekonominya untuk mempertahankan kepentingan nasional sebagaimana digariskan oleh UUD 1945 dan GBHN.

Disediakannya sarana hukum yang menegaskan hak-hak konsumen akan

UNIVERSITAS MEDAN AREA 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 memberikan perlindungan prefentif terhadap konsumen”.¹²

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.

Itu dimaksudkan agar konsumen sendiri dapat memperoleh hasil yang optimum atas perlindungan dan (atau kepastian hukum bagi dirinya). Dengan demikian pemerhatian hak-hak konsumen, kehadiran Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan “kado berharga” yang dinanti-nantikan puluhan tahun kado ini menjadi lebih spektakuler karena dilahirkan melalui penggunaan hak inisiatif Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Upaya dan Perjuangan dalam perlindungan hak-hak konsumen juga memakan

¹² Zoemrotin K. Susila, *Penyambung Lidah Konsumen*, Penerbit Puspa Swara, Jakarta, 1999.

waktu hampir 20 tahun untuk disahkan pemberlakuannya (sejak YLKI memperjuangkan tahun 1980-an). Padahal pada masa Orde Baru, hak inisiatif tidak pernah dimanfaatkan, dengan dalih, DPR kita tidak akan mampu mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan untuk rancangan sebuah undang-undang. Namun setelah 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.

Sehingga jelas di dalam undang-undang ini diatur tentang hak dan kewajiban konsumen itu sendiri. Kita ketahui bahwa apabila ada hak pasti harus ada kewajiban, dengan kata lain antara hak dan kewajiban ini sudah merupakan pasangan yang tidak dapat dipisahkan. Dengan demikian agar keduanya dapat berjalan seimbang (balance) sehingga tercipta masyarakat yang adil dan makmur. Hak konsumen untuk dihindari dari akibat negatif persaingan curang dapat dikatakan sebagai upaya yang harus dilakukan, khususnya oleh pemerintah, guna mencegah munculnya akibat-akibat langsung yang merugikan konsumen. Itu sebabnya, gerakan konsumen sudah selayaknya menaruh perhatian terhadap keberadaan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hak ini. Maka dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini yang mana salah satu didalamnya ada mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen. Hal ini

UNIVERSITAS MEDAN AREA

diharapkan agar dapat memberikan kenyamanan serta kepastian hukum dalam hal

Document Accepted 8/8/23

© 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

perlindungan terhadap konsumen itu sendiri.

D. 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 yang lazim digunakan diberbagai negara, termasuk Indonesia, adalah wanprestasi (default) atau perbuatan melawan hukum (tort).

Apabila ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pengusaha/perusahaan, 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 contract. Di dalam doktrin ini, terkandung prinsip “tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada tanggung jawab” (no-privity – no liability principle).

Jika gugatan konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan

UNIVERSITAS MEDAN AREA kontraktual tidaklah disyaratkan. Dengan kualifikasi

gugatan ini, konsumen sebagai penggugat 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.¹³

Jadi, konsumen dihadapkan 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, walupun dimata hukum semua memiliki kedudukan yang sama. Dalam menghadapi gugatan konsumen, pengusaha lebih mudah mendapatkan pengacara untuk membela kepentingan-kepentingannya, termasuk alam membuktikan dalil-dalilnya 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 positif dan peristiwa-peristiwa negatif. Hal ini membuktikan peristiwa-peristiwa negatif lebih sukar dari pada membuktikan peristiwa-peristiwa

positif. Hal ini di contohkan dalam hubungan antara pembeli dan penjual. Si pembeli dapat lebih mudah membuktikan bahwa ia sudah 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 lalai” dalam proses produksinya, tentunya harus ada kriteria berdasarkan ketentuan hukum administrasi negara tentang “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 hubungan tradisioanal antara penjual dengan

literatur hukum merujuk pada “The Thalidomide Tragedi “. Tragedi ini mengingatkan masyarakat internasional terhadap sejenis obat yang diperkenalkan pada akhir tahun 1950-an untuk 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 MIINCHELLA. Botol tersebut buram sehingga orang tidak dapat melihat apa yang ada didalamnya. MICHELLA menuangkan sebagian ginger-beer kedalam gelas berisi es krim dan langsung diminum oleh Mrs.DONOGHUE. Sisa ginger-beer dituangkan oleh kawan Mrs.DONOGHUE kedalam gelas lain yang tersedia dan kini dalam gelas tersebut terlihat keong (snail) dalam bentuk terpotng-potong. Perasaan jijik Mrs.DONOGHUE timbul dan ia menjadi shock dan menyebabkan gastro-enteristis. Atas dasar gangguan kesehatan tubuh dan kejiwaannya, ia mengajukan gugatan ganti rugi terhadap STEVENSO, produsen gginger-beer tersebut. Pengadilan memutuskan bahwa Mrs.DONOGHUE mempunyai alas hak untuk menggugat STEVENSON sekalipun tidak ada hubungan kontraktual. Pengadilan Inggris tersebut dalam petimbangannya menyatakan ‘that the manufacturer owes a general duty to take care to the ultimate consumer’ dan megabulkan gugatan penggugat”.¹⁴

Di Amerika Serikat, investigasi Ralp Nader seorang public interest lawyer yang mengabdikan pada gerakan konsumerisme sampai pada kesimpulan bahwa

sebagian besar kecelakaan lalu lintas di Amerika sampai tahun 1960-an bukanlah karena human 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. Kesemuanya ini berhasil diperjuangkan Ralph 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 mengintroduksi Product Liability dalam sistem hukumnya. Parlemen Jepang pada tanggal 2 Juni 1994 telah mnyetujui Product Liability Act 1994. Undang-undang ini lebih memungkinkan konsumen untuk menerima ganti rugi yang dialaminya akibat produk cacat/rusak. Konsumen cukup membuktikan bahwa produk yang dikonsumsi memang cacat dan mengakibatkan kerugian baginya. Sedang 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 mapu

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

BAB III

PDAM TIRTASARI BINJAI

A. Sejarah PDAM Tirtasari Binjai

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtasari Binjai Sumatera Utara. Didirikan pada tanggal 2 Juni 1980 yang telah disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara dengan Surat Keputusan No. 362/GSU/ tanggal 15 Juni 1976. PDAM Tirtasari Binjai merupakan peleburan dari seksi air minum Kotamadya Daerah Tingkat II Binjai. Peleburan ini dilaksanakan sesuai dengan Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 26 Tahun 1975, di mana Daerah Tingkat II diwajibkan mengalihkan bentuk perusahaan air minum dari seksi Air Minum menjadi Perusahaan Daerah. Tujuan didirikannya PDAM Tirtasari Binjai ini. Turut serta melaksanakan pembangunan ekonomi nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan kesehatan dan memenuhi kebutuhan rakyat serta ketenangan bekerja dalam perusahaan.

PDAM Tirtasari Binjai, merupakan Perusahaan Daerah yang bergerak di bidang jasa air minum (public utility). Lapangan usaha perusahaan adalah mengusahakan, menyediakan air minum yang sehat dan memenuhi standar kesehatan yang telah ditetapkan oleh Departemen Kesehatan sehingga layak diminum oleh masyarakat. Tugas PDAM Tirtasari melaksanakan tugas perusahaan yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan

pelayanan umum. Sebelum PDM Tirtasari Binjai melaksanakan tugas pengelolaan air minum bagi masyarakat Binjai dan sekitarnya, pada tahun 1993 PDAM Tirtasari Binjai melakukan kerja sama dengan Pihak Tirtanadi Medan dengan ketentuan-ketentuan yang disepakati oleh kedua belah pihak. Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat akan air minum maka PDAM Tirtasari Binjai mendirikan bangunan pengolahan air minum yang disebut dengan nama WTP (Water Treatment Plan) dengan memanfaatkan sumber air sungai Sei Bingei yang terletak di Kotamadya Binjai.

B. Bentuk dan Kelembagaan PDAM Tirtasari Binjai

Dalam Keputusan Walikota Binjai No. 061.1-530/SK/2000 tentang Penyesuaian Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari Binjai diketahui dari Pasal 2 bahwa :

- (1) Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari Binjai adalah sebagai perusahaan milik pemerintah daerah adalah mendukung penyelenggaraan otonomi daerah,
- (2) Perusahaan daerah air minum Tirtasari dipimpin oleh suatu direksi yang terdiri dari satu direktur.
- (3) Pengawasan terhadap pengelolaan dan pembinaan perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari dilakukan oleh suatu badan pengawas.

Tugas Pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari adalah melaksanakan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
 Pengelolaan Air Minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat
 © 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

mencakup aspek sosial kesehatan dan pelayanan umum.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari mempunyai fungsi :

- a. Melakukan pelayanan dan pemberian jasa air minum kepada masyarakat;
- b. Menyelenggarakan pendaftaran dan pendataan pelayanan air minum kepada masyarakat;
- c. Melakukan perubahan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran Retribusi Air Minum;
- d. Melakukan tugas perencanaan dan pengendalian operasional di bidang pendataan dan penetapan serta pengembangan Retribusi Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari;
- e. Melakukan Urusan Tata Usaha.

C. Jenis-Jenis Pelayanan yang Diberikan PDAM Tirtasari Binjai

Sebagai suatu Badan Usaha Milik Daerah, maka PDAM Tirtasari Binjai melakukan usaha-usaha untuk memupuk keuntungan bagi Pemerintah Daerah Kota Binjai dan juga sekaligus melakukan fungsi sosial bagi masyarakat yaitu penyediaan air bersih. Dua konsep usaha yang saling berbenturan tersebut memberikan arti bahwa PDAM Tirtasari Binjai harus dapat menjalankan dua fungsi tersebut dalam kegiatan usahanya.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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

Dalam Peraturan Walikota Binjai No. 061.1-530/SK/2000 Tentang Penyesuaian Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari Binjai dimana di dalam Pasal 1 (6) disebutkan bahwa PDAM Tirtasari Binjai adalah perusahaan daerah yang bergerak di dalam pelayanan air bersih.

Selanjutnya dalam Pasal 3 Peraturan Daerah di atas dijelaskan pula “Tugas pokok Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari adalah melaksanakan pengelolaan air minum untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial kesehatan dan pelayanan umum”.

Dengan demikian maka jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtasari Binjai sebagaimana diuraikan sebelumnya meliputi :

1. Melakukan pelayanan dan pemberian jasa air minum kepada masyarakat,
2. Menyelenggarakan pendaftaran dan pendataan pelayanan air minum kepada masyarakat,
3. Melakukan perubahan dan pelaporan atas pemungutan dan penyetoran retribusi air minum,
4. Melakukan tugas perencanaan dan pengendalian operasional di bidang pendataan dan penetapan serta pengembangan retribusi air minum pada perusahaan daerah air minum Tirtasari.
5. Melakukan urusan tata usaha.

Dari uraian di atas maka ada dua kepentingan yang dijalankan oleh PDAM

UNIVERSITAS MEDAN AREA
Tirtasari Binjai yang meliputi :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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)8/8/23

1. Kepentingan masyarakat akan air bersih
2. Kepentingan pemerintahan atas pendapatan melalui retribusi pemakaian air minum.

D. Konsep Hubungan Antara Pelanggan Dengan PDAM Tirtasari Binjai

Secara umum dan mendasar hubungan antara PDAM Tirtasari Binjai dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan kesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain.

PDAM Tirtasari Binjai sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen.

Saling ketergantungan karena kebutuhan tersebut dapat menciptakan suatu hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan sepanjang masa, sesuai dengan tingkat ketergantungan akan kebutuhan yang tidak terputus-putus.

Hubungan antara PDAM Tirtasari Binjai dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi di pemasaran dan penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan dan perbuatan hukum yang tidak

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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) 8/8/23

mempunyai akibat hukum dan yang mempunyai akibat hukum baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak-pihak tertentu saja.

Hal tersebut secara sistematis dimanfaatkan oleh PDAM Tirtasari Binjai dalam suatu sistem distribusi dan pemasaran produk barang guna mencapai suatu tingkat produktivitas dan efektivitas tertentu dalam rangka mencapai sasaran usaha.

Sampai pada tahapan hubungan penyaluran atau distribusi tersebut menghasilkan suatu hubungan yang sifatnya massal. Karena sifatnya yang massal tersebut, maka peran negara sangat dibutuhkan dalam rangka melindungi kepentingan konsumen pada umumnya. Untuk itu perlu diatur perlindungan konsumen berdasarkan undang-undang antara lain mutu barang, cara dan prosedur produksi, syarat kesehatan, syarat pengemasan, syarat lingkungan dan sebagainya.

Perlunya undang-undang perlindungan konsumen tidak lain, karena lemahnya posisi konsumen dibandingkan posisi produsen karena mengenai proses sampai hasil produksi barang atau jasa yang telah dihasilkan tanpa campur tangan konsumen sedikitpun.

Bertolak dari luas dan kompleknya hubungan antara PDAM Tirtasari Binjai dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir dari produk barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

adit. Sejak awal produksi perlindungan konsumen harus sudah dimulainya. Peer Review Accepted 8/8/23

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

Diawali dengan sistem pengawasan terhadap mutu dan kesehatan serta ketepatan pemanfaatan bahan untuk sasaran produk. Untuk itu aspek hukum publik sangat dominan.

Setelah hubungan bersifat personal, hukum perdatalah yang akan lebih dominan dalam rangka melindungi kepentingan masing-masing para pihak.

Para era pasar bebas di mana lalu lintas hubungan produsen dan konsumen menjadi makin dekat dan makin terbuka, campur tangan negara, kerjasama antar negara dan kerjasama internasional sangat dibutuhkan, yaitu guna mengatur pola hubungan produsen, konsumen dan sistem perlindungan konsumen. Sistem perlindungan tersebut tidak dapat hanya memanfaatkan perangkat hukum nasional saja, tetapi membutuhkan pula perangkat hukum Internasional dalam jaringan kerja sama antar negara dan kerjasama internasional. Hal ini sangat penting mengingat konflik hukum antara negara dan pihak berkepentingan di dalam era perdagangan bebas makin luas dan terbuka serta makin bervariasi, yaitu antar negara asosiasi produsen sejenis, antar kawasan ekonomi dan bahkan antar pihak-pihak yang mempunyai pengaruh untuk produk tertentu dalam rangka memperebutkan pasar.

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal tersebut hubungan antara pihak secara individual/personal dapat menciptakan hubungan-hubungan hukum yang spesifik.

Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain :

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 8/8/23

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) 8/8/23

1. Kondisi, harga dari suatu jenis komoditas tertentu.
2. Penawaran dan syarat perjanjian.
3. Fasilitas yang ada, sebelum dan norma jual dan sebagainya.
4. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.

Keadaan-keadaan seperti tersebut di atas, pada dasarnya akan sangat mempengaruhi dan menciptakan kondisi perjanjian yang juga sangat bervariasi. Meskipun demikian di dalam praktek hubungan hukum yang terjadi bahkan makin melemahkan posisi konsumen karena secara sepihak para produsen/adanya perjanjian baku, yang syarat-syaratnya secara sepihak ditentukan pula oleh produsen atau jaringan distributornya.

Bertolak dari keadaan yang demikian, maka perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen tidak dapat diberikan oleh satu aspek hukum saja, melainkan oleh satu sistem perangkat dan komprehensif sehingga terjadi persaingan yang jujur yang secara langsung atau tidak langsung akan menguntungkan konsumen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah penulis menerangkan dan menguraikan secara panjang lebar mengenai aspek hukum perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih pada PDAM Tirtasari Binjai, maka kini sampailah penulis pada kesimpulan dan saran-saran dari uraian tersebut.

Adapun kesimpulan yang dapat penulis kemukakan pada skripsi ini adalah sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. PDAM Tirtasari mempunyai lapangan usaha pada cabang-cabang produksi yang dapat menyangkut kebutuhan orang banyak dan tujuan turut serta dalam melaksanakan kebijaksanaan pemerintah di daerah dalam bidang :
 1. Pembangunan Ekonomi, serta pembangunan di daerah pada khususnya.
 2. Melayani kebutuhan orang banyak di bidang jasa yang menyangkut kehidupan orang banyak.
 3. Merupakan unsur pendapatan dari penerimaan Pajak Asli Daerah.
2. Bahwa dalam hal memberikan perlindungan kepada konsumen pihak PDAM Tirtasari selalu mengembangkan inovasi dalam mengurangi berbagai masalah-masalah yang dialami konsumen, dengan cara menindak

tegas karyawan/karyawati PDAM Tirtasari, apabila telah melakukan kesalahan atau kelalaian dalam tugasnya, yang menyebabkan konsumen merasa dirugikan, yang mana tindakan tegas itu berupa sanksi-sanksi yang telah ditetapkan di dalam peraturan PDAM Tirtasari Binjai.

3. Bentuk tanggung jawab dan ganti rugi pelaku usaha kepada konsumen pada dasarnya mengganti kerugian yang dialami konsumen. Tetapi terkadang tanggung jawab pelaku usaha dihalangi oleh adanya pencantuman klausula eksonerasi (pembatasan tanggung jawab). Apabila ditinjau dari KUH Perdata dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, maka menurut KUH Perdata perjanjian baku tersebut bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang dianut di dalam KUH Perdata, karena yang diatur dalam perjanjian baku dengan klausula eksonerasi tersebut adalah kepentingan pengusaha bukan kepentingan kedua belah pihak.
4. Bahwa bila seseorang melakukan perbuatan melawan hukum yang menerbitkan kerugian yang wajib mengganti kerugian yang layak apabila ganti rugi telah diatur oleh peraturan khusus, sepanjang tidak ada diatur. Penyimpangan dilakukan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
5. Bahwa bentuk ganti rugi yang diatur oleh surat keputusan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Tirtasari Nomor 008 / PDAM / T5 / SK / .

1976, sesuai dengan yang ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 19 ayat (2).

B. Saran

1. Sehubungan dengan semakin meningkatnya pembangunan di Indonesia, di mana 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.
2. Agar PDAM Tirtasari 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 Tirtasari untuk menjalankan fungsinya.
3. Agar gerakan PDAM Tirtasari ini dapat dirasakan masyarakat luas, maka perlu bagi PDAM Tirtasari dalam memberikan perlindungan konsumen dan untuk mensosialisasi dirinya ke seluruh lapisan masyarakat.
4. Agar pemerintah (pihak PDAM Tirtasari) benar-benar memperhatikan hak-

UNIVERSITAS MEDAN AREA
hak dan kewajiban serta tanggung jawab dari konsumen/pelanggan.

Document Accepted 8/8/23

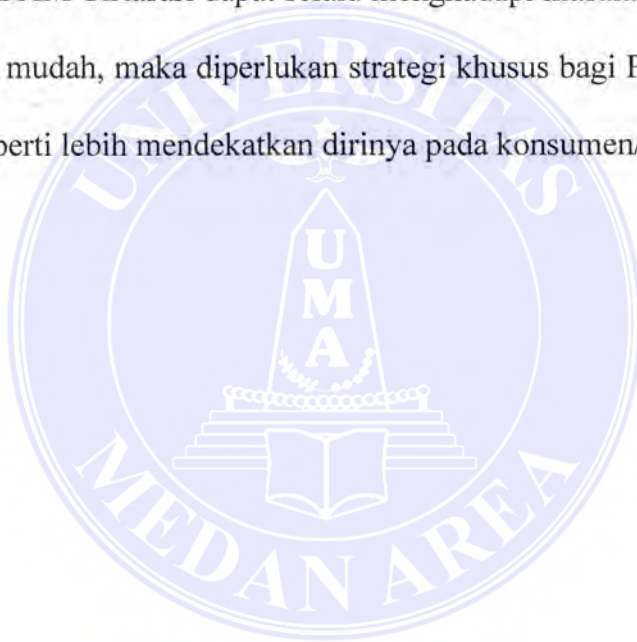
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

5. Dengan peluang PDAM Tirtasari yang cukup besar dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka diharapkan PDAM Tirtasari yang ada lebih mempersiapkan dirinya terutama dalam menghadapi era globalisasi atau perdagangan bebas, sehingga nantinya PDAM Tirtasari Binjai siap pakai dalam segala kondisi untuk memperjuangkan kepentingan konsumen.
6. Agar PDAM Tirtasari dapat selalu menghadapi masalah-masalah konsumen dengan mudah, maka diperlukan strategi khusus bagi PDAM Tirtasari yang ada, seperti lebih mendekatkan dirinya pada konsumen/pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

1. Abdul Muis, *Metode Penulisan Skripsi dan Metode Penelitian Hukum*, Fakultas Hukum USU, Medan, 1990.
2. Daryanto, S.S. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, Apollo, Surabaya, 1997.
3. Denny Ardiansyah, *Klausula Baku Batal Demi Hukum*, Harian Sumatera, Sabtu, 30 Juni 2001.
4. Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, 1996.
5. Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2000.
6. H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta, 1999.
7. J.C.T. Simorangkit. et. all, *Kamus Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2000.
8. Lembaga Advokasi dan Perlindungan Konsumen, *UU RI No. 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen*, Medio Maret, 2000.
9. Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Bandung, 1994.
10. _____, *KUH Perdata Buku III Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Alumni, Bandung, 1983.
11. Muhammad Ikhsan, *Stop Press, Klausula Baku Batal Demi Hukum*, Warta Konsumen, Juni, 2000.
12. O.K. Chairuddin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Penerbit Kelompok Studi Hukum dan Masyarakat, Medan, 1992.
13. Siddarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2000.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

14. Sudaryanto, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.

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)8/8/23

15. Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
16. Zoemrotin K. Susila, *Penyambung Lidah Konsumen*, Penerbit Puspa Swara, Jakarta, 1999.

