

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
ATAS PENCEMARAN AIR**
(Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)

SKRIPSI

OLEH

**AKBAR RIZKI
NPM. 198400068**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/1/24

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)23/1/24

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
ATAS PENCEMARAN AIR**
(Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Dalam Program Studi Perdata Pada
Fakultas Hukum Universitas Medan Area**

OLEH

**AKBAR RIZKI
NPM. 198400068**



**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/1/24

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)23/1/24

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM ATAS PENCEMARAN AIR
(Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)

Nama : Akbar Rizki

Npm : 198400068

Fakultas : Hukum



Disetujui Oleh :
Komisi Pembimbing

Marsella, SH, M.Kn
Pembimbing I

Aldi Subhan Lubis, SH, M.Kn
Pembimbing II


Di M. Cira Ramadhan, SH, MH
Dekan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, 12 September 2023




AKBAR RIZKI
198400068

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AKBAR RIZKI
NPM : 198400068
Program Studi : ILMU HUKUM
Fakultas : HUKUM
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ATAS PENCEMARAN AIR (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 12 September 2023



AKBAR RIZKI

ABSTRAK

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ATAS PENCEMARAN AIR

(Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)

Air merupakan sumber daya yang sangat diperlukan dalam kehidupan manusia maupun makhluk hidup lain. Boleh dikatakan tidak ada kehidupan di muka bumi ini yang dapat berlangsung tanpa air, khususnya manusia. Namun demikian perlu disadari bahwa keberadaan air di muka bumi ini terbatas menurut ruang dan waktu baik secara kuantitas maupun kualitas. Skripsi ini membahas tentang Pengaturan persyaratan kualitas air minum di PDAM Tanjung balai, Tanggung jawab hukum PDAM dan pemerintah atas pencemaran air dan Dampak yang terjadi terhadap konsumen jika air yang tercemar masih terus digunakan. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian Empiris dengan menggunakan sumber data Primer yaitu wawancara dan sekunder serta menganalisis data menggunakan metode analisis kualitatif berupa uraian-uraian kalimat yang mudah dimengerti oleh pembaca. Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kota Tanjung Balai harus memberi perlindungan bagi konsumen air bersih berdasarkan UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU Perlindungan Konsumen). PDAM Dalam memberikan pelayanan air bersih kepada konsumen sudah sesuai dengan UU Perlindungan Konsumen karena telah dapat memenuhi hak-hak konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 4 UU Perlindungan Konsumen. Namun, hendaknya PDAM Kota Tanjung Balai dapat memperbaiki kinerjanya dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat agar lebih maksimal dan konsumen sebagai pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya

Kata Kunci : Konsumen PDAM, Pencemaran, Air

ABSTRACT

CONSUMER LEGAL PROTECTION OF REGIONAL WATER COMPANIES DRINKING THE WATER POLLUTION

(Study at Regional Drinking Water Company in Tanjung Balai City)

Water is a resource that is very necessary in the life of humans and other living creatures. It could be said that no life on this earth can survive without water, especially humans. However, it is necessary to realize that the existence of water on earth is limited in time and space, both in quantity and quality. This thesis discusses the regulation of drinking water quality requirements at PDAM Tanjung Balai, the legal responsibility of PDAM and the government for water pollution and the impact on consumers if polluted water continues to be used. This type of research is an empirical type of research using primary data sources, namely interviews and secondary data and analyzing data using qualitative analysis methods in the form of sentence descriptions that are easy for readers to understand. The services provided by PDAM Tanjung Balai City must provide protection for clean water consumers based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection (Consumer Protection Law). PDAM provides clean water services to consumers in accordance with the Consumer Protection Law because it can fulfill consumer rights as stated in Article 4 of the Consumer Protection Law. However, Tanjung Balai City PDAM should be able to improve its performance and improve services to the community so that they are optimal and consumers as customers should be aware of their rights.

Keywords: PDAM Consumers, Pollution, Water

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Skripsi dengan judul “Perlindungan Hukum Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Pencemaran Air Akibat Limbah Pabrik (Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)”

Dengan selesainya skripsi ini, bukanlah menjadi sebuah akhir, melainkan suatu awal yang baru untuk memulai petualangan hidup yang baru.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan, namun atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari betul bahwa ada orang-orang yang berjasa dibalik selesainya skripsi ini. Tidak ada persembahan terbaik yang dapat penulis berikan selain rasa ucapan terimakasih kepada pihak yang telah banyak membantu.

Secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua tercinta, Ralex dan Sulastri S.pdi. yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, nasihat serta senantiasamendo'akan.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc. Selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Muhammad Citra Ramadhan, S.H M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum Medan Area.
4. Ibu Marsella SH M.Kn. Selaku Dosen Pembimbing I yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Aldi Subhan Lubis SH M.Kn Selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
6. Bapak Mhd Ansor Lubis SH. MH. Selaku sekretaris yang telah banyak membantu dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada Seluruh staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Medan Area yang telah mendidik dan memberikan wawasan kepada penulis.
8. Incek saya H. Waris Tholib S.Ag, M.M , Aswin, yang telah memberikan do'a dan dukungan sehingga selesainya kripsi ini.
9. Abang dan Adik-Adik Kandung tersayang Imran Khalik SH. Syuaib S.Psi. Syafril, Siti Annisa, Syuaida Khalik. Yang telah banyak berperan sebagai tempat curahan hati selama ini.

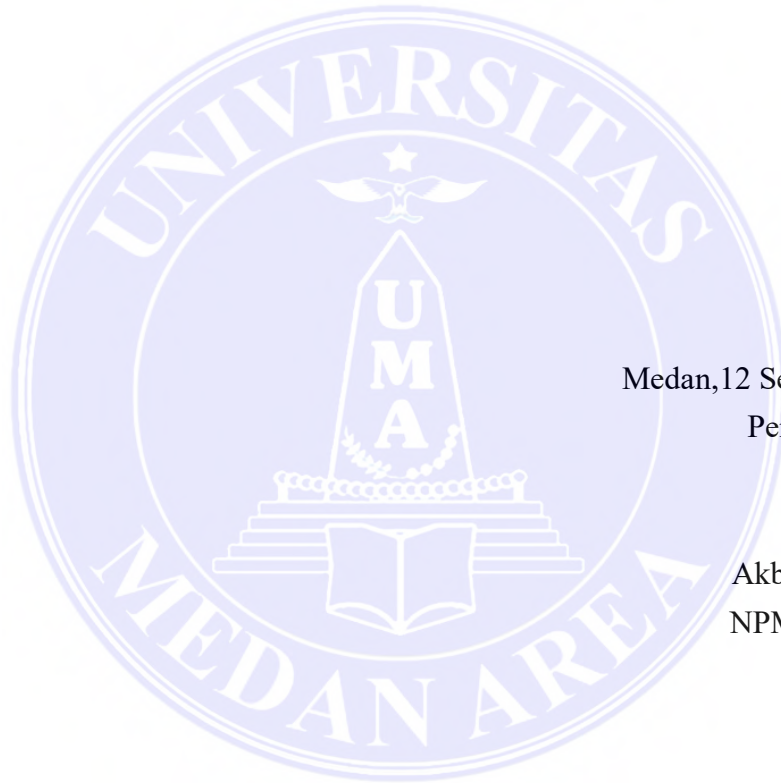
10. Terimakasih kepada Atala Riza Utari yang selalu mendukung dan memberikan do'a dalam kondisi apapun serta nasihat kepada penulis.

Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, tiada maksud mengecilkan arti pentingnya bantuan dan peran mereka, untuk itu disampaikan terimakasih yang setulus-tulusnya.

Segala upaya telah dilakukan dalam penyusunan skripsi ini. Namun penulis menyadari akan kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan pengetahuan penulis. Untuk itu, diharapkan ada masukan untuk kesempurnaannya.

Terimakasih semua, mudah-mudahan selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Medan, 12 September 2023
Penulis

Akbar Rizki
NPM : 198400068

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Data Pribadi

Nama : Akbar Rizki

Tempat/tanggal lahir : Tanjung Balai, 24 Januari 2002

Alamat : Jl Bambu LK VIII Kel.Selat
Tanjung Medan, KEC.Datuk Bandar
Timur, Kota Tanjung Balai

Jenis Kelamin :Laki-Laki

Agama :Islam

Status Pribadi :Pelajar/Mahasiswa

2. Data Orang Tua

Ayah : Ralex

Ibu : Sulastri

Anak Ke : 3 (Tiga) Dari 6 (Enam) Bersaudara

3. Pendidikan

MIS Nikmatul Hasanah :Lulus Tahun 2013

SMP Negeri 4 Tanjung Balai :Lulus Tahun 2016

SMA Negeri 3 Tanjung Balai :Lulus Tahun 2019

Universitas Medan Area

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Hipotesis Penelitian	11
1.6 Keaslian Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Tinjauan Umum Tentang Air Minum	14
2.1.1 Pengertian Air Minum.....	14
2.1.2 Pengaturan Hukum Standar Kualitas Air Minum	14
2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen	15
2.2.1 Pengertian Konsumen	15
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	16
2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	21
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	21
2.3.2 Hak dan Kewajiban dari Pelaku Usaha	22
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu dan Tempat Penilaian	32
3.1.1 Waktu Penelitian	32
3.1.2 Tempat Penelitian.....	33
3.2 Metode Penelitian	33
3.2.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2.2 Sifat Penelitian	33
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.2.4 Metode Analisis Data	34

BAB IV PEMBAHASAN	35
4.1 Pengaturan Persyaratan Kualitas Air Minum Di PDAM Tanjung Balai	35
4.2 Tanggung Jawab Hukum PDAM dan Pemerintah Atas Pencemaran Air	39
4.3 Dampak Yang Terjadi Bila Pemakaian Air Yang Tercemar Terus Menerus Dipakai	43
BAB V PENUTUP	48
5.1 KESIMPULAN	48
5.2 SARAN.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan zat dasar yang dibutuhkan makhluk hidup. Air sangat penting di setiap rumah, pertanian, bisnis dan industri. Masalah air menjadi semakin kompleks setiap hari. Air menjadi kebutuhan semua makhluk hidup. Selain manusia, ada juga hewan, tumbuhan dan lain-lain. Karena air merupakan salah satu kebutuhan vital manusia, sehingga ketersediaan dan keberadaan sumber air mestinya dapat dijaga dan terhindar dari pencemaran.

Untuk menjaga kestabilan lingkungan dan kesejahteraan masyarakat, diperlukan air bersih yang teruji kualitas dan kuantitasnya serta aman bagi konsumen, dan keberadaan air harus senantiasa memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya air yang baik dan benar serta pemenuhan standar kualitas dan kuantitas air menjadi sangat penting. Masalah umum yang kita hadapi saat ini adalah konsumsi air kita terus meningkat seiring bertambahnya populasi kita, sementara sumber air bersih kita semakin menurun baik kualitas maupun kuantitasnya.

Seiring berjalannya waktu, semakin sulit untuk mendapatkan air bersih. Alasannya sangat berbeda-beda, seperti badan air tercemar limbah, daerah tangkapan kecil, penebangan liar skala besar, dan lainnya. Limbah pabrik adalah buangan yang dihasilkan dari suatu proses produksi baik industri maupun domestik (rumah tangga) dan/atau kegiatan yang mengandung bahan berbahaya dan/atau beracun yang karena sifat dan/atau jumlahnya, baik langsung maupun tidak

langsung, dapat mencemarkan atau merusak lingkungan hidup, dan/atau dapat membahayakan lingkungan hidup, kesehatan, kelangsungan hidup manusia serta makhluk hidup lain.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi kestabilan lingkungan, sehingga sumber air bersih sulit di akses dan air menjadi kotor sehingga terjadi krisis air bersih.¹ Oleh karena itu, mengingat pentingnya air dalam kehidupan, maka krisis air bersih itu sendiri perlu dicegah. Kepemilikan air dan pengelolaan air tampak tumpang tindih di Indonesia, karena tidak dipungkiri bahwa negara Indonesia yang majemuk tetap mengakui hak ulayat atas pemanfaatan air.

Oleh karena itu, pengelolaan air di Indonesia masih terlihat tidak efisien, yang memungkinkan sebagian individu atau kelompok masyarakat dan usaha menggunakan air bawah tanah (untuk kebutuhannya sendiri) berdasarkan izin dari pemerintah pusat atau daerah, dalam hal ini masing-masing daerah memiliki kebijakan tersendiri. Akibatnya, pemerintah tidak mampu mengendalikan emisi air yang digunakan dalam semua kegiatan, yang seringkali menimbulkan masalah yang akan timbul di kemudian hari.

Pemerintah berjanji akan selalu berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat akan saran air bersih. Peningkatan kebutuhan air bersih setiap tahunnya berdampak pada pertumbuhan penduduk. Semakin banyak penduduknya, semakin banyak air bersih yang dibutuhkan untuk menghasilkan lebih banyak air bersih. Sulitnya mendapatkan air bersih karena letak sumber air yang jauh, atau setidaknya penggunaan air yang tepat menjadi alasan mengapa masyarakat memilih PDAM sebagai penyedia air bersih sekaligus air minum.

¹Takdir Rahmadi. 2015. *Hukum Lingkungan Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers. hlm. 137

Pengelolaan air minum saat ini dan di masa yang akan datang sangat penting karena mempengaruhi kebutuhan sentral masyarakat yaitu kebutuhan akan air bersih, selain itu kebutuhan akan air minum yang semakin meningkat. Pengelolaan air minum memerlukan suatu badan pengatur, dalam hal ini negara. Secara umum, ada dua badan administratif yang mengelola air minum di seluruh wilayah Indonesia, yaitu Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

PDAM adalah singkatan dari Perusahaan Daerah Air Minum. PDAM adalah bagian dari perusahaan BUMD dan pemerintah kota berperan besar dalam pengembangan PDAM. Peran pemerintah daerah meliputi penetapan tarif air minum, penunjukan pengelola PDAM dan penetapan tujuan PDAM. Dengan menetapkan tarif air minum di PDAM ini, pemerintah dapat mempengaruhi tingkat pendapatan PDAM. PDAM adalah singkatan dari Perusahaan Daerah Air Minum. Pemerintah daerah memiliki peran penting dalam penetapan tarif air minum, karena penetapan tarif yang diajukan oleh PDAM memerlukan persetujuan dari pemerintah daerah. PDAM adalah singkatan dari Perusahaan Daerah Air Minum. PDAM adalah perusahaan Badan Usaha Milik Daerah.

PDAM tidak bermaksud menjadi perusahaan yang menyediakan layanan yang menguntungkan dan menyelenggarakan tujuan amal, tetapi bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, mampu menghasilkan air berkualitas tinggi yang memenuhi persyaratan sanitasi (tidak berwarna dan tidak berbau). Agar PDAM Tanjung Balai dapat berdiri sendiri dan menjadi perusahaan jasa mandiri yang dapat dipercaya dan dibanggakan oleh masyarakat. PDAM harus terus memikul tanggung jawab yang sudah menjadi kewajibannya.

Pengaturan mengenai Sumber Daya Air dilakukan agar Pengelolaan Sumber Daya Air diselenggarakan berdasarkan asas kemanfaatan umum, keterjangkauan, keadilan, keseimbangan, kemandirian, kearifan lokal, wawasan lingkungan, kelestarian, keberlanjutan, keterpaduan dan keserasian, serta transparansi dan akuntabilitas.²

Adapun pengaturan Sumber Daya Air bertujuan untuk memberikan perlindungan dan menjamin pemenuhan hak rakyat atas Air; menjamin keberlanjutan ketersediaan Air dan Sumber Air agar memberikan manfaat secara adil bagi masyarakat; menjamin pelestarian fungsi Air dan Sumber Air untuk menunjang keberlanjutan pembangunan; menjamin terciptanya kepastian hukum bagi terlaksananya partisipasi masyarakat dalam pengawasan terhadap pemanfaatan Sumber Daya Air mulai dari Perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pemanfaatan; menjamin perlindungan dan pemberdayaan masyarakat, termasuk Masyarakat Adat dalam upaya konservasi Sumber Daya Air, dan pendayagunaan Sumber Daya Air; serta mengendalikan Daya Rusak Air.³

PDAM sebagai pelaku usaha harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang diminta oleh konsumen. Pelaku usaha berhak untuk menuntut dan menerima ganti rugi yang wajar atas barang dan/atau jasa dari konsumen. Begitu juga dengan konsumen, jika merasa ada yang dirugikan konsumen juga berhak melakukan

²Andi Sri Rezky Wulandari dan Anshoti Ilyas, Pengelolaan Sumber Daya Air di Indonesia: Tata Pengurusan Air dalam Bingkai Otonomi Daerah, *Jurnal Gema Keadilan*, Vol. 6, Edisi III, Oktober- November 2019, hlm.289

³Penjelasan pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

tuntutan menerima dan menerima ganti rugi. Seperti kasus yang kita angkat mengenai air minum yang tercemar yang disebabkan oleh limbah pabrik yang merugikan konsumen.

Limbah-limbah tersebut mencemari dan mencemari air yang digunakan masyarakat. Air bersih yang layak dikonsumsi harus tidak berbau, tidak berasa dan tidak berwarna. Kehadiran polutan mengubah karakteristik air. Pencemaran zat pencemar pabrik air harus diperhatikan, karena bila terserap dan terakumulasi dalam tubuh manusia dapat membahayakan kesehatan dan dalam beberapa kasus menyebabkan kematian. Pencemaran ini merupakan proses yang erat kaitannya dengan limbah industri, yang tidak diolah dengan baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Limbah industri merupakan masalah dan perhatian utama bagi masyarakat dan pemerintah Indonesia, terutama bagi perkembangan industri yang terus meningkat setiap tahunnya. Namun demikian, kehadiran industri memberikan dampak positif bagi sektor ekonomi dan menjadi tulang punggung pemulihan ekonomi Indonesia. Namun, limbah industri yang tidak dikelola dengan baik akan berdampak buruk bagi lingkungan. Berbagai peraturan telah dikeluarkan tentang masalah pengelolaan sampah karena masalah sampah semakin meningkat dan menyebar ke semua sektor. UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup UU No. 32 Tahun 2009 No. 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan menampilkan masalah bahan dan limbah berbahaya sebagai salah satu perhatian yang paling penting, karena mereka mempengaruhi manusia dan lingkungan jika tidak tepat. Dikelola Pembuangan limbah diperlukan untuk menjaga kesehatan manusia dan lingkungan pada umumnya, namun

memperoleh dan menggunakan fasilitas pembuangan limbah masih dianggap melelahkan di beberapa industri.

Air adalah upaya terakhir untuk semua limbah, baik domestik maupun industri, dan beberapa logam berat dengan konsentrasi tinggi. Limbah adalah konsekuensi logis dari setiap pendirian suatu industri (pabrik) walaupun tidak semua industri menghasilkan limbah. Apabila limbah yang mengandung senyawa kimia tertentu dengan berbagai bahan berbahaya dan beracun tertentu dilepas ke lingkungan maka hal itu akan mengakibatkan pencemaran, baik di sungai, tanah maupun udara.⁴

Saat ini, jika pelaku usaha tidak segera memikirkan dan menangani keamanan dan keseimbangan lingkungan, masalah lingkungan akan terus memburuk di banyak bagian dunia. Hal ini terkait dengan masalah pencemaran industri dan berdampak besar bagi kehidupan masyarakat, seperti menyebabkan kerusakan lingkungan. Munculnya limbah pabrik yang mempengaruhi bau dan warna air yang tidak biasa menjadi keluhan pelanggan/konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum di Tanjung Balai.

Informasi tentang sulitnya air yang menjadi kotor umumnya ialah keluhan pelanggan/konsumen. Keluhan umumnya timbul karena adanya ketidakpuasan atas produk maupun jasa⁵. Keluhan pelanggan mengalami kegagalan layanan public seperti tidak memenuhi harapan, perlakuan yang tidak pantas/tidak sopan, tidak sesuai norma, janji yang tidak terpenuhi, kelalaian, kealpaan, kesalahan, ketidak

⁴Alexander Barus Ternala. 2002. Pengantar Limnologi. Medan: Universitas Sumatera Utara

⁵Brennan, Carol and Alex Douglas. 2002. "Complaint Procedure in Local Government: Informing Your Customers". The International Journal Of Public Sector Management, Vol 15 No. 23, pp. 219-236.

konsistenan, bimbingan yang menyesatkan, prosedur yang tidak jelas, adanya bias atau ketidakadilan yang ditunjukkan ketika mereka berhubungan dengan pejabat public.⁶

Keluhan pelanggan dianggap penting karena mengandung informasi mengenai berbagai masalah dalam proses pelayanan publik sehingga dapat membantu lembaga penyedia layanan publik untuk menyelesaikannya dan mengembalikan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.⁷ Biasanya setelah keluhan pelanggan diterima, manajemen pihak perusahaan akan segera menanggapi keluhan yang diberikan. Lalu setelah pihak perusahaan akan memproses dalam jangka waktu tertentu.

Namun fakta di lapangan tidak semudah itu. Jangka waktu maksimal untuk memproses keluhan pelanggan yang membutuhkan perbaikan teknis terkadang tidak ditentukan, karena kecepatan pemrosesan dipengaruhi oleh penyebab dan solusi dari berbagai keluhan dan ketersediaan alat, barang, dan tenaga teknis yang memadai sementara keluhan pelanggan lainnya sedang diselesaikan mungkin dapat dilakukan dan disampaikan langsung kepada petugas Pelayanan pelanggan.

Acap kali Perusahaan Daerah Air Minum tidak menyetujui perlindungan konsumen yang telah tercantum di dalam Undang-Undang yang berlaku. Dari air yang seharusnya bersih dan tidak tercemar namun faktanya nihil di lapangan. Air

⁶Brewer, Brian. 2007. "Citizen Or Customer? Complaints Handling in The Public Sector". International Review of Administrative Sciences, Vol 73(4), pp. 549-556.

⁷(Stefanie Boser, and Robert J Harrinton. 2015. "Complaint Management in Hospitality Organizations: The Role Of Empowerment And Other Service Recovery Attributes Impacting Loyalty And Satisfaction". Tourism and Hospitality Research, pp. 1-13.

yang dialirkan rumah ke rumah tercemar oleh limbah pabrik yang jika terus menerus dipakai dan dikonsumsi dalam jangka Panjang dapat memberikan efek yang buruk bagi tubuh konsumen.

Pada umumnya masyarakat yang menjadi korban pencemaran atau kerusakan lingkungan berasal dari kelompok masyarakat yang kurang memiliki akses pada sumberdaya khususnya hukum, ekonomi dan politik. Dalam kaitannya hukum lingkungan semestinya dapat berperan dalam memperkuat posisi tawar (*bargaining position*) kelompok masyarakat yang menjadi korban pencemaran atau kerusakan lingkungan dengan cara memberikan jaminan akan hak-hak hukum mereka.⁸ Hal ini banyak meliputi kerugian konsumen.

Hal yang paling awal ialah kerugian secara material dan Kesehatan fisik. Konsumen memiliki tanggung jawab mengenai pembayaran yang tertulis didalam kontrak. Namun, PDAM melakukan pengingkaran janji. Yakni air yang dibayar harusnya memiliki standar kualitas kebersihan dan kelayakan sesuai dengan Undang-Undang yang ada. Tetapi nyatanya air yang dikonsumsi yang telah dibayar tercemar oleh limbah pabrik.

Lalu dimana kewajiban PDAM Tanjung Balai dalam menangani kasus seperti ini. Tentu saja ini bisa merusak Kesehatan masyarakat jika masyarakat terus menerus mengkonsumsi air yang disalurkan dari pihak PDAM. Konsumen harus lebih diperhatikan agar kedua belah pihak tidak dirugikan. Dalam hal ini pemerintah harusnya ikut andil dalam memberikan penyuluhan dari satu pabrik ke

⁸Siswanto Sunarso, *Hukum Pidana Lingkungan Hidup Dan Strategi Penyelesaian Sengketa*, PT. Cetakan Pertama, Rineka Cipta, Jakarta, 2005, hlm. 111.

pabrik lainnya untuk memberikan penyuluhan dan peringatan untuk mengelola limbah pabrik dengan baik dan benar agar terwujudnya stabilitas air yang ada untuk layak dikonsumsi pada masyarakat.

Berdasarkan keadaan tersebut di atas, ditentukan bahwa terdapat persoalan seputar perlindungan hukum untuk konsumen dan apa saja yang harus ditawarkan oleh negara melalui undang-undangnya. Oleh karena itu berdasarkan berbagai uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis tentang pencemaran yang disebabkan oleh limbah dan pertanggung jawaban dari pihak PDAM di kota Tanjung Balai dalam skripsi yang berjudul "**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ATAS PENCEMARAN AIR.**"

(Studi Di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini berjalan dengan baik, maka perlu adanya rumusan masalah yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Pengaturan Persyaratan Kualitas Air Minum Di PDAM Kota Tanjung Balai ?
2. Bagaimana Tanggung Jawab Hukum PDAM dan Pemerintah Atas Pencemaran Air ?
3. Bagaimana Dampak Yang Terjadi Terhadap Konsumen Jika Air Yang Tercemar Masih Terus Digunakan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaturan hukum standar kualitas air minum PDAM Kota Tanjung Balai.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab pihak PDAM dan Pemerintah dalam hal pencemaran air.
3. Untuk mengetahui dampak yang terjadi bila pemakaian air yang tercemar terus menerus dipakai.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yakni ;

1. Memberikan wawasan kepada penulis dan pembaca mengenai standar kualitas air minum masyarakat dari segi hukum.
2. Memberikan informasi mengenai penting tidaknya peranan PDAM dan Pemerintah dalam hal pencemaran air.
3. Sebagai literatur pembaca sebagai acuan untuk mengetahui tentang dampak yang terjadi apabila air tercemar.

1.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis dapat diartikan suatu yang berupa duga-dugaan atau perkiraan-perkiraan yang masih harus dibuktikan kebenaran atau kesalahannya, atau berupa pemecahan masalah untuk sementara waktu.⁹

Adapun Hipotesis Peneliti dalam Permasalahan yang dibahas adalah sebagai berikut :

1. Mekanisme perlindungan konsumen tercantum dalam undang-undang dan sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk memberikan hak-hak konsumen.
2. Ketika terjadinya permasalahan, konsumen bisa melakukan perlindungan konsumen untuk upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen
3. Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen dengan semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen.

1.6 Keaslian Penelitian

Penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul skripsi ini di antaranya:

- a. Skripsi Karya Muhammad Futtuwah Andryadi No. Mahasiswa: 16410301, berjudul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten Gunungkidul, (2019), Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

⁹Syamsul Arifin, 2012, Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum, MedanArea University Press, hal. 38

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul?

2. Bagaimana tanggung jawab hukum atas kerugian yang di derita konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul?

b. Skripsi karya Abdul Jalil NIM. 502016316, berjudul: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Tidak Sesuaiya Air Yang Di Dapat Di Pdam Tirta Musi Kota Palembang, (2020) Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Rumusan masalah:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan atas tidak Sesuaiya Air Yang di Dapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang?

2. Bagaimana Upaya Hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuaiya air yang didapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang?

c. Skripsi karya Budi Romadhona NPM. 0971010076, berjudul: Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"Jawa.

Rumusan Masalah:

1. Apakah pelaksanaan perlindungan hak-hak konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimanakah upaya penyelesaian gugatan konsumen terhadap kelalaian pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Umum Tentang Air Minum

2.1.1 Pengertian Air Minum

Air minum adalah air yang ditujukan untuk konsumsi manusia yang aman untuk diminum. Jumlah air minum yang dibutuhkan untuk menjaga kesehatan bervariasi dan tergantung pada aktivitas fisik, usia, gangguan kesehatan dan kondisi lingkungan. Air minum yang aman adalah air yang tidak menimbulkan risiko kesehatan yang signifikan dan dikonsumsi seumur hidup, termasuk kemungkinan perbedaan kepekaan antara tahap kehidupan yang berbeda. Minum air bersih sangat penting untuk kelangsungan hidup makhluk hidup. Oleh karena itu, perlu diketahui bagaimana kualitas air yang murni dan dapat dimanfaatkan secara memadai untuk kegiatan masyarakat sehari-hari. Untuk kualitas air minum, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, antara lain kualitas fisik, kualitas kimia, dan kualitas biologi.

2.1.2 Pengaturan Hukum Standar Kualitas Air Minum

Persyaratan air minum adalah persyaratan bakteriologis, kimia, fisik dan radioaktif. Karena pada dasarnya tidak ada yang namanya air murni 100% dalam artian memenuhi syarat kesehatan yang sesuai, maka harus diusahakan sedemikian rupa agar syarat syarat terpenuhi, atau minimal mendekati syarat yang diinginkan. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Kondisi dan Pengendalian Kualitas Air Minum menyatakan: Air murni adalah air sehari-hari yang kualitasnya memenuhi

syarat kesehatan dan dapat direbus dan diminum, air minum adalah air yang telah melalui proses pemurnian atau tanpa proses pengolahan, yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Standar Baku Mutu Kesehatan Lingkungan untuk media Air untuk Keperluan Higiene Sanitasi meliputi parameter fisik, biologi, dan kimia. Parameter ini dapat bersifat wajib maupun tambahan. Parameter wajib merupakan parameter yang harus diperiksa secara berkala sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sedangkan parameter tambahan hanya diwajibkan untuk diperiksa jika kondisi geohidrologi mengindikasikan adanya potensi pencemaran berkaitan dengan parameter tambahan.¹⁰

2.2 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Az Nasution mengklasifikasikan pengertian konsumen menjadi tiga bagian;¹¹

1. Konsumen dalam arti umum, yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan atau jasa untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen Antara yaitu pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat barang dan/atau jasa untuk diproduksi menjadi barang dan/atau jasa lain untuk memperdagangkannya (distributor) dengan tujuan komersial. Konsumen antara ini sama dengan pelaku usaha.
- 3 Konsumen Akhir yaitu, pemakai, pengguna, dan/atau oemanfaat barang dan/atau jasa unutk memenuhi kebutuhan sendiri, keluarga, atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali. Konsumen Akhir inilah

¹⁰Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017

¹¹Az Nasution, 2002, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Jakarta, Diadit

yang pengaturannya diatur secara jelas di dalam UUPK.

Dari segi hukum formal, Pasal 1 Angka 2 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat untuk dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, dan makhluk hidup lain dan bukan untuk usaha. Untuk lebih jelasnya dijelaskan bahwa istilah konsumen adalah konsumen akhir yang menggunakan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya, kebutuhan keluarganya atau kebutuhan rumah tangganya pada umumnya (kebutuhan non komersial). Definisi ini konsisten dengan pengertian bahwa konsumen adalah konsumen akhir, terlepas dari apakah konsumen tersebut adalah pembeli barang dan/atau jasa.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Konsumen sebagai pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat memiliki hak-hak yang dilindungi oleh Undang-Undang. Menurut Shidarta bahwa secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right safety*), hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*), hak untuk memilih (*the right to choose*), dan hak untuk didengar (*the right to heard*). Empat hal dasar ini diakui secara Internasional, dalam perkembangannya organisasi- organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)*

menambahkan beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang lebih baik dan sehat.¹²

Hak-hak konsumen juga telah dijelaskan didalam Pasal 4 UUPK 1999 yaitu:¹³

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

¹²Shidarta, 2002, Hukum Perlindungan konsumen Indonesia, Jakarta, Penerbit Grasindo, hlm.20.

¹³Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya.

Pendapat Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, secara keseluruhan pada dasarnya dikenal 10 (sepuluh) macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :¹⁴

1. Hak atas keamanan dan keselamatan. Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian (fisik maupun psikis) apabila mengkonsumsi suatu produk.
2. Hak untuk memperoleh informasi. Hak ini sangat penting, karena tidak memadainya informasi yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Hak atas informasi yang jelas dan benar dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih produk yang diinginkan atau sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.
3. Hak untuk memilih. Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan

¹⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke7, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm. 41.

kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar. Berdasarkan hak untuk memilih ini, konsumen berhak memutuskan untuk membeli atau tidak terhadap suatu produk, demikian pula keputusan untuk memilih baik kualitas maupun kuantitas jenis produk yang dipilihnya.

4. Hak untuk didengar. Hak ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pernyataan atau pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup. Hak ini merupakan hak yang sangat mendasar, karena menyangkut hak untuk hidup. Dengan demikian, setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang dan/atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya secara layak. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dan lain-lain.
6. Hak untuk memperoleh ganti kerugian. Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen. Hak ini sangat terkait dengan penggunaan produk yang telah merugikan konsumen, baik berupa kerugian materi, maupun kerugian yang

menyangkut diri (sakit, cacat, bahkan kematian) konsumen. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik yang diselesaikan secara damai (di luar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan.

7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat. Hak ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak untuk memperoleh lingkungan bersih dan sehat serta hak untuk memperoleh informasi tentang lingkungan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup.
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya. Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi daripada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya. Penegakan hak konsumen ini didukung pula oleh ketentuan dalam Pasal 5 ayat (1) dan Pasal 6 Undang-Undang No. 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat.

10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut. Hak ini tentu saja dimaksud untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk, dengan melalui jalur hukum.

Kewajiban konsumen untuk membaca atau mengikuti petunjuk dan informasi tentang penggunaan atau penerapan barang dan/atau jasa untuk alasan keamanan merupakan aspek penting untuk memperoleh regulasi. Kewajiban yang disyaratkan oleh deklarasi tersebut adalah kewajiban konsumen untuk mematuhi penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dengan baik. Kewajiban ini dianggap baru karena sebelum berlakunya UUPK tahun 1999 hampir tidak ada kewajiban khusus semacam ini dalam perkara perdata, sedangkan dalam perkara pidana tersangka atau terdakwa lebih banyak berada di bawah pengawasan kepolisian dan/atau masyarakat. Jaksas Adanya kewajiban tersebut menurut UUPK 1999 dianggap dapat diterima karena kewajiban tersebut adalah mendamaikan hak-hak konsumen dengan upaya yang wajar untuk menyelesaikan sengketa perlindungan konsumen. Tetapi, kewajiban konsumen ini tidak cukup jika ia tidak mengikuti kewajiban yang sama dari pengusaha.¹⁵

2.3 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha

2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah orang yang memiliki suatu barang dan menjual serta memasarkan hasil produksinya untuk suatu transaksi jual beli antara pengusaha dengan konsumen, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau perusahaan, baik

¹⁵*Ibid*, hlm. 47-48

yang berbentuk badan hukum maupun perusahaan yang merupakan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia atau melakukan kegiatan, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian untuk melakukan usaha dalam berbagai sektor ekonomi. Yang dimaksud dengan pelaku usaha dalam pengertian ini adalah perusahaan dagang, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pelaku usaha adalah setiap orang atau badan hukum yang berbadan hukum, bertempat tinggal atau menjalankan usaha di Indonesia dan menjalankan usaha dalam berbagai sektor ekonomi.

2.3.2 Hak dan Kewajiban dari Pelaku Usaha

Pelaku usaha dalam hukum positif Indonesia dapat di jumpai dalam Pasal 1 butir 3 UUPK 1999, yang menjelaskan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang – perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”¹⁶ Sutarman mengatakan bahwasannya ruang lingkup pelaku usaha tidak sebatas pada pelaku usaha yang memproduksi atau menghasilkan suatu produk. Namun ruang lingkungannya termasuk mencakup keseluruhan rantai distribusi dari suatu produk tersebut, termasuk distributor, agen dan lainnya.¹⁷ Pelaku ekonomi yang memproduksi barang dan/atau jasa memiliki hak dan kewajiban untuk

¹⁶Pasal 1 butir 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁷Sutarman Yodo, 2004, Hukum Perlindungan Konsumen, Jakarta, Rajawali, hlm. 54.

mengembangkan kegiatan komersialnya atas barang dan/atau jasa yang diproduksi dan dijualnya di pasar. Berikut hak-hak pelaku usaha ;¹⁸

10. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
11. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
12. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
13. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
14. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang- undangan lainnya

Selain memiliki hak, pelaku usaha juga memiliki kewajiban. Adapun Kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:¹⁹

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

¹⁸Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁹Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan

Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.²⁰ Perlindungan hukum adalah merupakan upaya penegakan hak dan bantuan untuk menciptakan rasa aman bagi saksi dan/atau korban, perlindungan hukum bagi korban tindak pidana sebagai bagian dari perlindungan masyarakat dapat dilaksanakan dalam berbagai bentuk, misalnya dengan kompensasi. Kompensasi, layanan medis dan bantuan hukum.

²⁰Philipus M Hadjon, Perlindungan Hukum Bagi Masyarakat Indonesia, (Surabaya;Bina Ilmu, 1983), hlm. 38

Perlindungan hukum berdasarkan ketentuan Pasal 1(6) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban memberikan bantuan dalam melaksanakan hak dan memberikan jaminan kepada saksi dan/atau korban. Dilakukan oleh LPSK atau instansi lain sesuai dengan ketentuan Undang-Undang ini. Dengan kata lain, perlindungan hukum merupakan gambaran lain dari berfungsinya hukum itu sendiri, dengan pengertian bahwa hukum memberikan keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian. Oleh karena itu perlindungan hukum merupakan penyempitan dari istilah perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan hukum. Perlindungan hukum juga mengacu pada adanya hak dan kewajiban. Dalam hal ini manusia sebagai subjek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia dan lingkungannya. Manusia sebagai badan hukum mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan perbuatan hukum. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum lain, karena pada tiap bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat konsumen.²¹

Persaingan internasional juga dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen.²² Sementara investasi asing merupakan bagian dari pembangunan ekonomi Indonesia, ekonomi Indonesia juga terkait dengan ekonomi global, yang memerlukan perhatian lebih besar terhadap perlindungan konsumen. Pasal Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa segala

²¹Sidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT. Gramedia, Jakarta, 2004, hlm 1

²²Erman Rajagukguk. 2000. *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*. Bandung: Mandar Maju. hlm. 2

perlindungan konsumen adalah upaya menjamin kepastian hukum untuk melindungi konsumen. Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, termasuk perlindungan konsumen atas barang dan jasa, mulai dari tahap kegiatan yang terkait dengan pembelian barang dan jasa hingga akibat penggunaan barang dan jasa tersebut.

Oleh karena itu, Undang-undang Perlindungan Konsumen adalah seperangkat prinsip dan peraturan umum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam kaitannya dengan dan masalah distribusi dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaan dalam kehidupan masyarakat. Hukum perlindungan konsumen, tegasnya, adalah semua hukum dan kasus hukum yang isinya mengatur kepentingan konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen ini merupakan perlindungan hukum yang secara tegas hanya diberikan kepada konsumen, atau disini dapat dikatakan pembeli adalah orang yang menikmati barang atau jasa. Konsumen atau pembeli hanya mendapat perlindungan hukum di sini sejak ia mulai mengikatkan dirinya pada suatu perjanjian jual beli dengan hak dan kewajiban yang harus dipenuhi, yaitu. jika pabrikan atau operator seperti penjual telah melanggar kontrak pembelian. kontrak dan dengan sengaja atau lalai merugikan konsumen atau pembeli, pembeli mendapat perlindungan hukum. Perlindungan konsumen sendiri diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan apabila konsumen atau pembeli telah melakukan transaksi jual beli melalui media online atau media elektronik, hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi Elektronik. dan Transaksi diatur. Menurut

Philipus M Hadjon dikatakan bahwa perlindungan hukum ini dapat dibagi menjadi dua macam ;²³

15. Perlindungan hukum *represif*

Perlindungan represif adalah sebuah perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara kepada rakyat guna menyelesaikan sebuah sengketa agar tercapainya kepastian dan keadilan

16. Perlindungan hukum *preventif*

Perlindungan preventif adalah sebuah perlindungan hukum bagi rakyat yang mana dalam hal tersebut negara memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan sebuah keberatan atau pendapatnya sebelum ditetapkannya keputusan pemerintah secara sah.

Peraturan perundang-undangan yang berlaku di Negara Kesatuan Republik Indonesia harus dibuat dimana dibuat untuk kepentingan, kepastian dan keadilan. Berdasarkan Pasal 3 UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999.

Tujuan yang dimaksud dalam Pasal 3 di atas adalah sebagai berikut:

17. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya;

18. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan melindunginya dari ekses negatif dalam menggunakan barang dan/atau jasa;

²³Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 3

19. memberdayakan konsumen untuk memilih, menentukan, dan menggunakan haknya sebagai konsumen;
20. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mencakup kepastian hukum dan unsur-unsur yang terkait dengan keterbukaan informasi dan akses informasi;
21. Meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan konsumen untuk meningkatkan sikap jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
22. Meningkatkan mutu barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan perlindungan konsumen.

Menurut Pasal 8 Ayat 1 Ayat 1 UU Perlindungan Konsumen Tahun 1999, segala upaya untuk menjamin kepastian hukum adalah memberikan perlindungan kepada konsumen. Penggunaan jasa konsumen, di sisi lain, dapat didefinisikan sebagai siapa saja yang menggunakan komoditas dalam masyarakat untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, makhluk hidup lainnya, dan untuk tujuan komersial. Definisi konsumen mencakup beberapa istilah, konsumen akhir dan konsumen perantara. Konsumen akhir disini berarti tujuan akhir dalam penggunaan barang atau penggunaan akhir dari produk tersebut, konsumen perantara adalah salah satu proses produksi dari produk lain. Oleh karena itu, yang dimaksud dengan UU No. 8 Tahun 1999 adalah konsumen akhir.

Di dalam Hukum Perlindungan Konsumen terdapat asas-asas sebagai Landasan Perlindungan Konsumen, yakni dalam pasal 2 UUPK ;²⁴

23. Asas Manfaat, mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan Pelaku usaha secara keseluruhan.
24. Asas Keadilan, Partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
25. Asas Keseimbangan, memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
26. Asas keamanan dan Keselamatan Konsumen, Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada Konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
27. Asas Kepastian Hukum, Baik pelaku usaha maupun Konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Tujuan dari Hukum Perlindungan Konsumen itu sendiri tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Hukum Perlindungan Konsumen, yaitu;²⁵

28. Meningkatkan kesadaran , kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk

²⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Opcit*, hlm. 25

²⁵Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Opcit*, hlm. 33

melindungi diri

29. Mengangkat harkat dan martabat Konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa
30. Meningkatkan pemberdayaan Konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
31. Menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
32. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
33. Meningkatkan kualitas barang dan /atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan Konsumen.

Hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) adalah hubungan antara dua subjek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.²⁶ Merujuk pada Pasal 4 huruf b dan c UU Perlindungan Konsumen, dapat dinyatakan bahwa konsumen berhak atas semua janji yang dibuat oleh pengusaha saat mengiklankan barang dan/atau jasa, dan juga atas semua informasi tentang barang dan/atau jasa.

²⁶Soeroso R., 2006, Pengantar Ilmu Hukum, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta, hlm.29

Maka, letak hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen adalah pada saat pelaku usaha memberikan janji-janji dan segala informasi yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada konsumen pada saat memberikan iklan, brosur, ataupun promosi. Kontrak jual beli air minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dipatuhi dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak, baik sebagai pemasok dan penyalur air minum PDAM maupun konsumen sebagai pelanggan yang berhak mendapatkan pendistribusian air minum yang baik menurut UU Air Minum. kontrak yang disepakati.

Hubungan hukum antara PDAM dan pelanggannya timbul dari perjanjian dimana perjanjian ini diterima dan timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak. Kontrak antara PDAM dan pelanggannya didasarkan pada kontrak standar dan sudah menjadi kewajiban PDAM untuk memberikan Hak dan Kewajibannya kepada konsumen. Di satu sisi, konsumen sangat membutuhkan air sebagai kebutuhan hidup yang sangat penting, namun di sisi lain mereka berada pada posisi yang lemah dalam perjanjian ini. Tapi kita tidak bisa memperjuangkan hak Anda sebagai konsumen. Kontrak yang dilakukan PDAM dengan pelanggan adalah kontrak penjualan dan kontrak sewa. Oleh karena itu, kontrak ini merupakan kontrak hybrid.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penilaian

3.1.1 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu berikut ini ;

No	Kegiatan	Agustus- Oktober 2022				November – Desember 2022				Januari – Februari 2023				Maret 2023				Keterangan
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pengajuan Judul																	
2	Seminar Proposal																	
3	Penulisan dan Bimbingan Skripsi																	
4	Seminar hasil																	
5	Pengajuan berkas meja hijau																	
6	Sidang																	

3.1.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Tanjung Balai. Penelitian dilakukan di Kantor Perusahaan Daerah Air Minum dengan mengambil data terkait tentang “Perlindungan Hukum Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Pencemaran Air” serta melakukan wawancara untuk melengkapi penelitian ini.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dari karya ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum baku adalah penelitian hukum ilmiah, yang disebut juga penelitian kepustakaan atau penelitian dokumen karena penelitian itu hanya diarahkan pada peraturan tertulis atau bahan hukum lainnya. Penelitian perpustakaan ataupun studi dokumen disebabkan penelitian ini lebih banyak dilakukan terhadap data yang bersifat sekunder yang ada di perpustakaan.²⁷

3.2.2 Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif perusahaan daerah air minum dan hasil wawancara. Penelitian deskriptif ini dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk mengumpulkan informasi dan mendukung teori yang ada.

²⁷Bambang Waluyo, Penelitian Hukum Dalam Praktek, Sinar Grafika, Jakarta, 1996, hlm.13

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Studi Kepustakaan (*Library research*) Penelitian kepustakaan (*library research*) adalah pengacuan dan penelitian berbagai literatur, seperti buku, jurnal hukum, pendapat para ahli dan cendekiawan, serta bahan kuliah terkait penelitian lainnya.

Studi Lapangan (*Field Research*)

Studi lapangan (*field research*) adalah melakukan survei terhadap perusahaan air minum lokal di Kota Tanjung Balai, dan mewawancarai dan mewawancarai orang-orang yang terlibat dalam survei.

3.2.4 Metode Analisis Data

Data/bahan hukum yang dikumpulkan sebagai bagian dari inventarisasi hukum kemudian diklasifikasikan untuk dianalisis lebih lanjut. Selain itu, ada perbandingan dengan peraturan perundang-undangan lainnya. Dengan bantuan sumber hukum yang ada, ditarik kesimpulan dan dipadukan dengan hasil wawancara untuk mengkonkretkan dan membuktikan pengetahuan dan teori yang ada. Disini peneliti akan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada narasumber terkait hal-hal yang berkaitan dengan topik penelitian, kemudian penulis akan memahami jawaban yang disampaikan oleh narasumber secara. ²⁸ Dan pelaku usaha dari tidak dipenuhinya ketentuan atau tidak membangun perumahan sesuai dengan kriteria, spesifikasi, persyaratan, prasana, sarana, dan utilitas umum yang diperjanjikan.

²⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Jakarta, 2010, hlm. 248.

BAB V PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

1. Tanggung jawab Pemerintah dalam menanggulangi pencemaran air berupa pengadaan alat *chlorine diffuser* oleh PDAM Kota Tanjung Balai Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 907/Menkes/Per/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air, disebutkan bahwa kualitas air harus memenuhi syarat fisika, kimia, mikrobiologi, dan radioaktif. Pengadaan itu didanai oleh APBD. Jumlah *chlorine diffuser* tersebut memang belum mampu menekan angka ketercemaran air semaksimal mungkin, karena keterbatasan anggaran. Sedangkan tanggung jawab yang diberikan PDAM dengan melakukan pendistribusian air secara bergilir.
2. Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi syarat fisika, mikrobiologis, kimiawi, dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan, berdasarkan Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang persyaratan kualitas air minum. Secara umum syarat-syarat kualitas air minum harus dipenuhi agar memenuhi standart air minum untuk konsumen
3. Dampak yang terjadi pada masyarakat jika terus menerus menggunakan air yang tercemar limbah pabrik dapat mempengaruhi Kesehatan masyarakat. Bagi manusia, pencemaran air berdampak serius pada kesehatan dan dapat menimbulkan kematian karena rusaknya organ-organ tubuh karena mengkonsumsi air yang mengandung racun serta timbulnya berbagai macam penyakit. Hal ini terjadi karena air yang digunakan telah tercemar dengan berbagai cara.

5.2 SARAN

1. Tanggung jawab Pemerintah dan PDAM mestinya bertindak cepat dan sigap dalam menghadapi hal-hal yang merugikan masyarakat. Pemerintah harus bersikap tegas pada Pabrik yang membuang limbah sembarangan agar memberikan efek jera terhadap perusahaan. Dan solusi sekarang harusnya Pemerintah siap memfasilitasi dana yang cukup kepada PDAM untuk memperbaiki kualitas air agar tidak memberikan kerugian kepada konsumen yang menaikkan tagihan kepada konsumen.
2. Dalam hal ini harusnya PDAM memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, disaat air belum memenuhi persyaratan yang ada, harusnya tidak di-distribusikan kepada konsumen agar tidak memberikan dampak yang merugikan konsumen kedepannya.
3. Sebaiknya dalam kasus pencemaran ini, setiap bulannya harus di cek oleh Pengawas PDAM yang be-kerjasama dengan bagian Kesehatan Masyarakat untuk tetap memastikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Rahmadi, T., (2015). *Hukum Lingkungan Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers

Wulandari, A. S. R., & Ilyas, A. (2019). Pengelolaan Sumber Daya Air di Indonesia: Tata Pengurusan Air dalam Bingkai Otonomi Daerah. *Gema Keadilan*, 6(3), 287-299.

Miru, A., & Yodo, S. (2004). Hukum Perlindungan Konsumen, PT. *Raja Grafindo Persada, Jakarta*.

Sunarso, S. (2005). Hukum pidana lingkungan hidup dan strategi penyelesaian sengketa.

Arifin, Syamsul., (2012), *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press.

Sidharta.(2004) *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Erman, R. (2002). Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas.

Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987

R Soeroso. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2006.

Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif Remaja. *Rosdakarya*. Bandung

Barus.Alexander, Ternala (2002). *Pengantar Limnologi*. Medan, Universitas Sumatera Utara

Miru, A., & Yodo, S. (2011). Hukum perlindungan konsumen.

Shidarta, H. P. K. I. (2015). Grasindo.

Hadjon, Phillipus M., Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia (PT. Bina Ilmu1987)

B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2017

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/Menkes/Per/VII/2002

C. Jurnal

Brennan, Carol and Alex Douglas. 2002. "Complaint Procedure in Local Government: Informing Your Customers". *The Internasional Journal Of Public Sector Management*, Vol 15 No. 23, pp. 219-236.

Brewer, Brian. 2007. "Citizen Or Customer? Complaints Handling in The Public Sector". *International Review of Administrative Sciences*, Vol 73(4), pp. 549-556.

(Stefanie Boser, and Robert J Harrinton. 2015. "Complaint Management in Hospitality Organizations: The Role Of Empowerment And Other Service Recovery Attributes Impacting Loyalty And Satisfaction". *Tourism and Hospitality Research*, pp. 1-13.

D. Wawancara

Bapak Nurlen Marpaung SH; Kasubag Teknik Litbang,

Bapak Efriandi Achmad,SH, Kasubag Hukum Litbang ,Libang (Penelitian dan Pengembangan)



DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen perusahaan daerah air minum mengenai pencemaran air?

Jawaban :

Jika terjadi pencemaran pada air sungai yang di distribusi oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung balai, maka pendistribusian air diberhentikan untuk sementara menunggu proses pengolahan air sampai layak untuk didistribusikan kembali kepada konsumen, sesuai dengan kewajiban pelaku usaha menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 butir d menjelaskan, "menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku". Pasal 19 UUPK menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

2. Bagaimana peran dan tanggung jawab pemerintah dalam penyediaan air bersih?

Jawaban :

Peran Pemerintah dalam menanggulangi pencemaran air berupa pengadaan

alat chlorine diffuser oleh PDAM Kota Tanjung Balai ?Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 907/Menkes/Per/VII/2002 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air, disebutkan bahwa kualitas air harus memenuhi syarat fisika, kimia, mikrobiologi, dan radioaktif. Untuk memudahkan dalam membubuhkan kaporit ke dalam air maka dibuatlah suatu alat pembubuhan kaporit yang disebut *chlorine diffuser*. Keuntungan menggunakan *chlorine diffuser* adalah kualitas air menjadi lebih baik, mengurangi kemungkinan tertularnya penyakit yang ditularkan melalui air. Mudah dibuat dan dioperasikan, murah dapat dilakukan penggantian ulang. Berdasarkan data dari PDAM.

3. Bagaimana dampak yang terjadi bila pemakaian air yang tercemar dipakai terus menerus oleh konsumen?

Jawaban :

Dampak yang terjadi bagi kesehatan apabila air yang tercemar dikonsumsi terus-menerus akan mendatangkan berbagai macam penyakit, contohnya penyakit diare, kolera, disentri, hepatitis a, dan infeksi mata. Tetapi sampai saat ini konsumen belum pernah mengeluhkan masalah Kesehatan yang disebabkan oleh air yang tercemar, dan masyarakat lebih selektif dalam mengkonsumsi air, contohnya dalam mengkonsumsi air minum sehari-hari dengan membeli air galon.

4. Bagaimana proses pengelolaan air tawar menjadi air bersih?

Jawaban :

Dalam penyediaan air bersih, PDAM Tirta Kualo menggunakan metode pengolahan secara fisika dan kimiawi. Metode ini sering disebut dengan

isilah IPA (Instalasi Pengolahan Air). Pada dasarnya, terdapat 3 unit penting dalam Sistem pengolahan air bersih yaitu:

1. Intake building merupakan sebuah bangunan yang berfungsi sebagai tempat pertama kalinya air dari sumber air masuk. Bangunan ini dilengkapi dengan screen bar yang berfungsi untuk menyaring benda-benda asing yang ikut tergenang dalam air. Air yang berada di intake building ini selanjutnya akan masuk ke dalam bak besar yang nantinya akan di pompa ke bangunan selanjutnya.
2. Air yang telah berada di bak besar dalam intake building kemudian di Pompa ke WTP. WTP merupakan bangunan utama pengolahan air bersih. Terdapat 5 bagian yang terdapat dalam bangunan ini yang membuat air menjadi layak untuk digunakan. Bagian-bagian tersebut yaitu:
 - a. Pada proses koagulasi, dilakukan proses destabilisasi partikel koloid/kotoran yang terkandung dalam air. Proses ini dilakukan secara kimia dengan menambahkan zat tawas (aluminium sulfat) atau secara fisika dengan melakukan rapid mixing (pengadukan cepat), dan hidrolis (*terjunan atau hydrolic jump*).
 - b. Setelah air berada di unit koagulasi, selanjutnya air melalui proses pengadukan perlahan (*slow mixing*) agar tawas yang tercampur dalam air dapat mengikat partikel kotoran dan membantu flok yang lebih besar agar nantinya kotoran lebih mudah mengendap.
 - c. Dalam unit ini, flok yang telah terbentuk (biasanya berbentuk lumpur) akan terpisah dengan air secara otomatis akan mengendap didasar bak.
 - d. Air yang telah terpisah dari lumpur selanjutnya disaring agar

benarbenar bersih. Proses ini dilakukan dengan bantuan gaya grafitasi.

e. Untuk menghindari adanya potensi kuman dan bakteri yang terkandung dalam air, maka dilakukan proses tambahan yaitu berupa penambahan chlor, ozonisasi, UV, dll.

3. Reservoir ialah sebelum didistribusikan, air yang telah selesai diolah dimasukkan ke tempat penampungan sementara. Biasanya reservoir ini terletak di tempat dengan elevasi lebih tinggi daripada tempat-tempat yang menjadi sasaran distribusi.

5. Bagaimana kualitas pelayanan PDAM Kota Tanjung Balai?

Jawaban :

Kualitas pelayanan PDAM Tirta Kualo Tanjungbalai kepada konsumennya baik tapi belum 100%, hanya saja keluhan kecil sering terjadi pada pendistribusian air sungai yang sering terkendala akibat tercemar, sehingga pendistribusian air tidak bisa berjalan selama 24 jam, dan masih ada konsumen yang belum terjangkau akibat kecilnya debit air, kurangnya fasilitas, dan kurangnya WTP.PDAM melakukan penyesuaian ganti rugi dengan meringankan iuran kepada konsumen guna menjaga kepercayaan konsumen kepada PDAM Kota Tanjungbalai.

6. Bagaimana standar operasional kerja di PDAM Kota Tanjung Balai?

Jawaban :

Standar prosedur pengelolaan sistem penyedia air minum di PDAM Kota Tanjungbalai sesuai dengan Permen PUPR Nomor 26/PRT/M/2014 Tentang Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Sistem Penyedia Air Minum.

7. Berapa jumlah keseluruhan konsumen PDAM yang aktif maupun Non-aktif?

Jawaban :

Jumlah keseluruhan konsumen PDAM Kota Tanjungbalai yang aktif maupun yang non-aktif ialah 22.000 Konsumen

8. Apakah banjir termasuk dalam kategori pencemaran air di Kota Tanjungbalai?

Jawaban:

Banjir juga termasuk salah satu penyebab tercemarnya air sungai, karena tingginya tingkat kekeruhan sehingga menyebabkan pompa intake tidak beroperasi dengan normal (debit kecil). Seharusnya pompa intake pada WTP1 kapasitasnya 115 liter/detik, pada WTP 2 kapasitasnya 90 liter/detik, WTP 3 kapasitasnya 60 liter/detik, WTP 4 kapasitasnya 25 liter/detik, dan WTP5 Kapasitasnya 50 liter/detik.





UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS HUKUM

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 246 /FH/01.10/II/2023
Lampiran : ---
Hal : Permohonan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara

16 Februari 2023

Kepada Yth :
Direktur Utama PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai
di-
Tempat

Dengan hormat, bersama surat ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Akbar Rizki
N I M : 198400068
Fakultas : Hukum
Bidang : Hukum Keperdataan

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/Riset dan Wawancara di **PDAM Tirta Kualo Tanjung Balai**, guna penyusunan Skripsi Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Medan Area dengan judul "*Perlindungan Hukum Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas Pencemaran Air Akibat Limbah Pabrik (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjung Balai)*".

Perlu kami sampaikan bahwa Pengambilan Data/Riset Dan Wawancara dimaksud adalah semata-mata untuk penulisan ilmiah dan penyusunan skripsi yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa untuk mengikuti Ujian Skripsi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.

Apabila mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data/riset Dan Wawancara, kami mohon agar dapat diberikan Surat Keterangan telah selesai melaksanakan riset di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. M. Cahya Ramadhan, SH, MH



PEMERINTAH KOTA TANJUNGBALAI
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KUALO
Jl. JEND. A. YANI NO. 1 TELP. (0623) 92010 FAX. (0623) 92595 TG.BALAI



Tanjungbalai, 12 Maret 2023

Nomor : 690/
Sifat : Biasa.
Lamp. : -
Perihal : Telah Selesai Riset dan Wawancara,

Kepada Yth :
Saudara Dekan Fakultas Hukum
Universitas Medan Area
di-
Medan,

Dengan hormat,

Merujuk surat Saudara Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area Nomor 246/FH/01.10/II/2023 Tanggal 16 Februari 2023 perihal Permohonan Pengambilan Data/ Riset dan Wawancara di PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai, bersama ini disampaikan bahwa Mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

-Nama : **Akbar Rizki**
-N I M : 198400068.
-Fakultas : Hukum.
-Bidang : Hukum Keperdataan.
-Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas Pencemaran Air Akibat Limbah Pabrik (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Tanjungbalai).

Telah Selesai melaksanakan Riset dan Wawancara dalam rangka penulisan karya ilmiah (skripsi) di PDAM Tirta Kualo Kota Tanjungbalai.

Perlu diinformasikan bahwa, selama pelaksanaan kegiatan diharapkan agar tidak mengganggu aktifitas pekerjaan dilingkungan PDAM Tirta Kualo dan mengenai kebutuhan data yang diminta harus sesuai dengan tata tertib penyelenggaraan administrasi Perusahaan.

Demikian disampaikan, untuk dapat menjadi perhatian dan atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KUALO
KOTA TANJUNGBALAI



cc. arsip

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 23/1/24

Access From (repository.uma.ac.id)23/1/24