

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN SEBAGAI AKIBAT KELALAIAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

I Nyoman Bangkit Sugiarta, I Nyoman Putu Budiarta, Ni Made Puspasutari Ujianti
Fakultas Hukum, Universitas Warmadewa, Kota Denpasar, Negara Indonesia
bangkitsugiarta14@gmail.com¹, Budiarthaputu59@gmail.com², puspasutariujianti@gmail.com³

Abstrak

Perlindungan hukum yang diberikan oleh PDAM kepada konsumen sebagai pengguna barang dan jasa akibat keterbatasan pasokan air bersih. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PDAM dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap akibat yang timbul dari terbatasnya pasokan air bersih. Metode yang digunakan adalah yuridis empiris, Hasil penelitian menunjukkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum yang pertama dan utama dalam menyelesaikan permasalahan dan kasus konsumen yang mengalami kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajibannya dalam menjalankan usaha. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PDAM kepada konsumen selaku pemakai barang dan jasa terhadap akibat terbatasnya penyediaan air bersih dan untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap dampak yang timbul akibat dari terbatasnya penyediaan air bersih. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu “penelitian hukum kepustakaan atau penelitian hukum yang didasarkan pada data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian maka peraturan perundang-undangan, PDAM bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen/pelanggan, yaitu mengganti kerugian dengan melakukan perbaikan kerusakan jaringan pipa yang dikelola oleh PDAM Denpasar yang mengakibatkan kerugian finansial bagi konsumen/pelanggan. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 3 Tahun 2009 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Minimum Kota Denpasar diatur dalam Pasal 2. Dengan pembahasan yang dipermasalahkan maka dapat disarankan bagi PDAM agar perlu membuat aturan yang jelas berkaitan dengan pemberian air bersih kepada konsumen apabila terjadi kekeringan yang mengakibatkan terbatasnya sumber air baku, sehingga masyarakat tidak kekeurangan air bersih dan kepada konsumen, jika konsumen mendapatkan debit aliran air yang kecil maka konsumen langsung melakukan complain ke PDAM, agar PDAM segera menindaklanjuti laporan konsumen.

Kata Kunci : perlindungan konsumen, kecerobohan, PDAM.

Abstract

Legal protection provided by PDAM consumers as users of goods and services due to the limited supply of clean water. To find out how the responsibility of PDAM in overcoming the losses suffered by consumers to the consequences arising from the limited supply of clean water. The method used is empirical juridical. The results show that Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection is the first and foremost legal basis in solving problems and cases of consumers who suffer losses due to business actors who are not aware of their rights and obligations in running a business. Based on laws and regulations, PDAM is responsible for losses suffered by consumers/customers, namely to compensate for losses by repairing the pipeline network managed by PDAM Denpasar which results in financial losses for consumers/customers. Denpasar City Regional Regulation 3 of 2009 concerning Regional Minimum Drinking Water Companies in Denpasar City is regulated in Article 2. With the discussion at issue, it can be suggested to PDAM that it is necessary to make clear rules relating to the provision of clean water to consumers in the event of a drought which results in limited water sources. standard, so that people do not lack clean water and to consumers, if consumers get a small flow of water, the consumer immediately makes a complaint to the PDAM, so that the PDAM immediately reports consumer reports.

Key Word : consumer protection, careless, PDAM.

I. PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan di monitor oleh badan eksekutif maupun legislatif. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pokok masyarakat akan air minum yang bersih, sehat dan produktif perlu diselenggarakan sistem penyediaan air minum, dalam penyelenggaraan sistem tersebut masyarakat menginginkan sistem yang transparan, akuntabel, efisien. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mempunyai peran penting dalam pengelolaan air minum.

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahandan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*), (Fitzsimmons, 2001). Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas (*quality superior*). Bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak memuaskan (*unacceptable quality*). Bila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan (*satisfactory quality*).

Keputusan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Dalam suatu organisasi maupun perusahaan dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya. Masyarakat sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajibannya dalam menjalani dan berperan sebagai konsumen, hal ini dibuktikan dengan diaturnya Undang-Undang nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PDAM kepada konsumen selaku pemakai barang dan jasa terhadap akibat terbatasnya penyediaan air bersih dan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap dampak yang timbul akibat dari terbatasnya penyediaan air bersih.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian adalah “merupakan suatu kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa dan konstruksi yang dilakukan secara metodologis, sistematis, dan konsisten”. (Soekanto, Soerjono, 2015). Penelitian yang dilakukan dalam kaitannya dengan penulisan skripsi ini termasuk dalam kategori/jenis penelitian hukum normatif, yaitu “penelitian hukum kepustakaan atau penelitian hukum yang didasarkan pada data sekunder”. Perlunya penelitian hukum normatif ini adalah beranjak dari belum adanya norma hukum berkaitan permasalahan penelitian, sehingga di dalam mengkajinya lebih mengutamakan sumber data sekunder, sedangkan pendekatan masalahnya adalah pendekatan perundang-undangan dan konseptual (Sonata, 2014).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan Oleh PDAM Kepada Konsumen Selaku Pemakai Barang Dan Jasa Terhadap Akibat Terbatasnya Penyediaan Air Bersih

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen merupakan landasan hukum paling pertama dan utama dalam penyelesaian permasalahan dan kasus-kasus tentang konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka di dalam menjalankan usahanya (Deza Pasma Juniar, Agus Suwandono, 2020). Pelaku usaha sudah sepatutnya mengerti dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban yang dimiliki dalam menjalankan usahanya, sehingga tidak ada pihak lain yang menderita kerugian akibat kelalaian dan itikad tidak baik yang sering mereka lakukan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum untuk para konsumen, telah menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak yang harus dihormati pula oleh para konsumen dalam rangka menjalankan usahanya. Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut juga diimbangi dengan dibebankannya kewajiban bagi pelaku usaha oleh UUPK, di mana kewajiban tersebut harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha secara seimbang.

Hak dan kewajiban yang diamatkan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut, bertujuan agar di dalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas seluruh produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkannya. Undang-undang perlindungan konsumen memberikan hak dan kewajiban kepada pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya itu tidak tanpa alasan, melainkan hal tersebut dimaksudkan agar dapat tercipta hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga tidak akan terdapat salah satu pihak khususnya konsumen yang merasa dirugikan karena kelalaian dari pelaku usaha. Selain dibebankan hak dan kewajiban di dalam menjalankan kegiatan usahanya, UUPK juga memberikan pengaturan mengenai larangan-larangan yang tidak boleh dilakukan oleh pelaku usaha di dalam mengedarkan dan memperdagangkan barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diproduksinya. Hal tersebut dimaksudkan juga agar di dalam menjalankan kegiatan usahanya, pelaku usaha tidak merugikan konsumen karena telah membeli dan mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang di perdagangkan oleh pelaku usaha.

Hak-hak yang dibebankan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen kepada Pelaku usaha, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 6 antara lain sebagai berikut:

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

Hak pelaku usaha di dalam Pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen di atas dimaksudkan agar konsumen juga dapat memahami hak-hak produsen, sehingga diharapkan konsumen juga tidak merugikan pelaku usaha (produsen). Hak-hak pelaku usaha yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-undang perbankan, Undang-undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, Undang-Undang Pangan, dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah sebagai payung hukum bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan konsumen. (Yodo, 2014). Selain memiliki hak di dalam menjalankan kegiatan usahanya sebagaimana telah dijelaskan di atas, pelaku usaha juga memiliki beberapa kewajiban yang harus dilaksanakan. Kewajiban yang dibebankan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen terhadap pelaku usaha tersebut, merupakan sebuah bentuk tanggung jawab yang harus dilakukan di dalam menjalankan usahanya, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan atas barang dan/ atau jasa yang produksinya. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk selalu

bertanggungjawab atas setiap barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan diperdagangkannya, akan tetapi agar dapat tercipta keseimbangan antara pelaku usaha atau produsen dan konsumen, maka konsumen juga harus cukup pandai untuk melindungi dirinya sendiri dari kemungkinan hal yang merugikan dirinya dan berhati-hati di dalam memilih setiap produk yang hendak dibeli dan di konsumsinya.

Kewajiban pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen antara lain adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/ atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau yang berlaku;
- e. Memberikan 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;
- f. Memberi kompensasi, ganti-rugi dan/ atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberikan kompensasi, ganti-rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya pengaturan dan peraturan perundang-undangan yang mengatur secara tegas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh pelaku usaha di dalam menjalankan kegiatan usahanya, diharapkan agar pelaku usaha dapat memahami dan menjalankan usahanya sesuai dengan ketentuan yang telah ada dalam undang-undang yang berlaku. Hal tersebut dimaksudkan agar pelaku usaha dan konsumen terhindar dari kemungkinan terjadinya konflik yang diakibatkan oleh para pelaku usaha yang mengabaikan hak maupun kewajibannya sebagai seorang pelaku usaha. Selanjutnya selain hak dan kewajiban di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga telah mengatur secara jelas mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dalam menjalankan usahanya. Perlindungan represif yaitu perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang dan/ atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang dan/ atau jasa, meskipun pada umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau pemanfaat atau penikmat dari suatu barang atau jasa tanpa memperhatikan konsumen tersebut mendapatkannya melalui pembelian atau pemberi. Perlindungan hukum represif yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditunjukkan dalam penyelesaian sengketa. Dalam undang-undang perlindungan konsumen sudah diatur mengenai sanksi administrasi yang jelas dan dapat dijadikan dasar hukum dalam pelayanan air bersih.

Pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dengan mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemenuhan akan air bersih yaitu PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Namun ternyata PDAM khususnya PDAM belum dapat memenuhi kebutuhan air bersih konsumen/pelanggannya secara maksimal. Hal ini terlihat masih banyaknya keluhan konsumen terhadap pelayanan air bersih yang diproduksi oleh PDAM. Antara lain masalah air mati, air keruh, lonjakan tagihan, perubahan golongan tarif, tagihan kadaluarsa, kesalahan administratif, dan denda merupakan problema klasik yang sering dikeluhkan konsumen. Hal-hal tersebut dapat disebut sebagai pelanggaran hukum pelaku usaha (PDAM) kepada konsumennya. Karena pelaku usaha dianggap tidak memenuhi kewajibannya sebagai pelaku usaha serta tidak memenuhi hak konsumen seperti yang telah tercantum dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Perundang-undangan lainnya yaitu antara lain: Peraturan Pemerintah

Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001 Tentang Pengelolaan Kualitas Air dan pengendalian Sumber Daya Air, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum serta Peraturan Daerah Denpasar 16 Tahun 2002 tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan tersebut, PDAM dapat dikenakan sanksi administratif berupa peringatan atau pemberhentian sementara. PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen/pelanggannya, yaitu dengan memberikan ganti kerugian dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan terhadap jaringan perpipaan yang dikelola PDAM yang telah mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen/pelanggan namun jika konsumen/pelanggan PDAM masih merasa tidak puas terhadap ganti kerugian yang dilakukan oleh PDAM, maka konsumen dapat melakukan upaya hukum, yang dapat dilakukan melalui jalur non litigasi berupa mediasi, konsiliasi.

2. Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Mengatasi Kerugian Yang Dialami Konsumen Terhadap Dampak Yang Timbul Akibat Dari Terbatasnya Penyediaan Air Bersih

Berkaitan dengan pertanggungjawaban yang di dalamnya terdapat prinsip tanggung jawab pelaku usaha, merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga menyatakan secara tegas mengenai tanggung jawab yang harus diberikan kepada konsumen, sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 ayat (1). Pada Pasal 19 ayat (1) undang-undang ini menyatakan bahwa "Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan". Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan seringkali memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh pelaku usaha yang melanggar hak-hak yang seharusnya diperoleh konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait (Eleanora, 2018). Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk di dalam hukum perlindungan konsumen dibedakan sebagai berikut:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability atau liability based on fault);
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (presumption of liability principle);
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (presumption of non liability);
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability); dan
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation of liability). (Yodo, 2014).

Pengertian tanggung jawab menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, sehingga bertanggung jawab di dalam kamus ini diartikan sebagai keadaan di mana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan tanggung jawab serta menanggung akibatnya. Tanggung jawab merupakan suatu kesadaran yang dimiliki oleh manusia secara perseorangan akan tingkah laku atau perbuatannya baik yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga termasuk perbuatan yang dilakukan oleh seseorang sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya di dalam menanggung suatu akibat dari perbuatan yang telah dilakukannya (Amelia Yulita, Ema Sukmawati, 2021). Tanggung jawab ini bersifat kodrati, artinya tanggung jawab tersebut sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap manusia, sehingga sudah pasti masing-masing orang akan memikul tanggung jawabnya sendiri secara individual. Selanjutnya di dalam kaitannya dengan tanggung jawab pelaku usaha di dalam menjalankan usahanya, maka pelaku usaha harus berani menanggung risiko atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang dilakukan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen maka berikut ini akan dibahas lebih lanjut mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang harus diberikan kepada konsumen, hal tersebut tentunya akan terjadi ketika seorang konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha atas barang atau jasa yang diedarkan dan diperdagangkan kepada konsumen. Pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan akibat membeli, menggunakan dan mengkonsumsi barang atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkannya.

Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian juga telah di atur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Bustomi, 2018). Tanggung jawab pelaku usaha dalam undang-undang tersebut telah tercantum sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5) di bawah ini:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti-rugi kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Pemberian gantirugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan;
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2); tidak berlaku apabila pelaku usaha.

Dengan demikian jika memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang di atur di dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan konsumen tersebut di atas, maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab dari pelaku usaha itu meliputi: (Patrick, 1994).

- a. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan;
- b. Tanggung jawab kerugian atas pencemaran; dan
- c. Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberil meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.

Dasar hukum lain yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimana telah tercantum pada Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa "Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut (Niru Anita Sinaga, 2015). Maksud yang terkandung dalam penjelasan Pasal 1365 setiap orang dalam hal ini adalah pelaku usaha yang di dalam menjalankan usahanya melakukan perbuatan hukum dan menimbulkan kerugian bagi pihak lain, maka sudah menjadi kewajiban baginya untuk memberikan ganti kerugian yang berupa pengembalian uang maupun penggantian produk barang dan/ atau jasa yang memiliki nilai tukar sesuai dengan kerugian yang telah di derita konsumen. Selanjutnya di dalam Pasal 1366 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menjelaskan bahwa "Setiap orang bertanggungjawab tidak saja untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan kelalaian atau kurang hati-hatinya". Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam pasal ini menyatakan bahwa kerugian yang di alami oleh konsumen tidak semata-mata menjadi kesalahan murni dari pelaku usaha, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kurang hati-hatinya konsumen di dalam memilih dan memberli suatu produk barang dan/ atau

jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Kerugian yang dialami oleh konsumen juga tidak hanya karena kesalahan pelaku usaha yang tidak jelas pada saat memberikan informasi, akan tetapi kesalahan tersebut juga dapat muncul karena kelalaian konsumen sendiri yang kurang cermat dan tetiti ketika kehendak membeli suatu barang dan/ atau jasa.

Tanggung jawab pelaku usaha di dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata juga diatur di dalam Pasal 1367, pasal tersebut menyatakan bahwa "seorang tidak saja bertanggungjawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, akan tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya, atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya". Pasal ini menjelaskan bahwa seseorang tidak hanya tanggung jawab atas sebuah kerugian yang di derita karena perbuatannya sendiri, melainkan orang tersebut harus tanggung jawab pula terhadap sebuah kerugian yang disebabkan oleh orang lain yang menjadi tanggungannya. Berdasarkan pemaparan di atas maka terlihat jelas bahwa Pasal 1365 maupun Pasal 1367 Kitab Undang-Undang Hukum perdata tersebut mensyaratkan bahwa terdapat 4 (empat) unsur yang harus dibuktikan di dalam menentukan tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen yaitu, adanya perbuatan yang melanggar hukum, ada kesalahan, ada kerugian, dan terdapat hubungan kausal antara perbuatan yang salah dengan kerugian itu sendiri.

Pada bidang pembuktian inilah nantinya akan terlihat kelemahannya, ketika menggunakan pasal-pasal berkaitan dengan perbuatan melawar hukum sebagai dasar untuk menuntut pertanggungjawaban atau ganti kerugian dari produsen (pelaku usaha), hal ini dikarenakan konsumen sebagai penggugat tidak selalu mudah dapat (mampu untuk membuktikan letak kesalahan pelaku usaha (produsen) pangan yang menimbulkan kerugian itu, dan kemudian membuktikan hubungan kausal antara kesalahan dengan kerugian yang diderita oleh konsumen. (Yan, 2000).

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian di atas maka dapat ditarik simpulan dan saran sebagai berikut:

- a. Perlindungan hukum preventif yang didapat konsumen ialah konsumen dapat menagih haknya kepada Pelaku Usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain memberikan 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. Lalu mengenai langkah Represif yang dapat dilakukan konsumen sehubungan dengan telah dirugikannya antara lain dengan meminta ganti kerugian terhadap PDAM atau jika cara tersebut tidak berhasil konsumen dapat menempuh jalur mediasi dengan PDAM.
- b. Tanggung jawab perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang di alami konsumen akibat terbatasnya penyediaan air bersih ialah pelaku usaha yang harus memenuhi kewajibannya ketika terdapat konsumen yang menuntut ganti kerugian juga telah di atur di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Tanggung jawab pelaku usaha dalam undang-undang tersebut telah tercantum sebagaimana terdapat dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan konsumen serta Dasar hukum lain yang mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha selain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengaturan mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dimana telah tercantum pada Pasal 1365, Pasal 1366, dan Pasal Pada Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menyatakan bahwa "Tiap-tiap perbuatan melawan hukum yang menimbulkan kerugian bagi orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menerbitkan atau menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut".

2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan dalam skripsi ini adalah antara pihak pelaku usaha dan konsumen selalu pemakai barang dan jasa dalam hal penyediaan air bersih ialah adalah kesempatan antara pelaku usaha dan konsumen untuk duduk bersama dan melakukan musyawarah atau penyuluhan berbagai pendapat antara kedua pihak tersebut. Hal ini mengupayakan agar kedua belah pihak masing-masing tahu dan mengerti hak dan kewajiban masing-masing pihak. Intinya antara pemerintah dan masyarakat harus ada musyawarah dengan berbagai penyuluhan tentang air bersih. Demikian yang bisa penulis tuangkan dalam skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pembaca dan teman-teman mahasiswa khususnya mahasiswa fakultas hukum universitas warmadewa.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Yulita, Ema Sukmawati, K. (2021). *Upaya Meningkatkan Sikap Tanggung Jawab Belajar Melalui Konseling Kelompok Pada Siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Subah*.
- Bustomi, A. (2018). Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Konsumen. *Solusi*, 16(2).
- Deza Pasma Juniar, Agus Suwandono, H. N. M. (2020). Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Peer To Peer Lending Atas Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh Debt Collector. *Widya Yuridika: Jurnal Hukum*, 3(2).
- Eleanora, F. N. (2018). Prinsip Tanggung Jawab Mutlak Pelaku Usaha Terhadap Ketentuan Pasal 27 Uu No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Krtha Bhayangkara*, 12(2).
- Fitzsimmons. (2001). *Pendekatan Sistem Pada Pengelolaan Air Bersih di Indonesia*. Jakarta.
- Niru Anita Sinaga, N. S. (2015). Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara – Fakultas Hukum Universitas Suryadarma*, 5(2).
- Patrick, P. (1994). *Penegakan Hukum tentang Tanggung Gugat Produsen dalam Perwujudan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta.
- Soekanto, Soerjono, dan S. M. (2015). *Penelitian Hukum Normatif, Suatu Tinjauan Singkat*. RajaGrafindo Persada.
- Sonata, D. L. (2014). Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris: Karakteristik Khas Dari Metode Meneliti Hukum. *Jurnal Ilmu Hukum Fiat Justisia*, 8(1).
- Yan, G. W. dan A. (2000). *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta.
- Yodo, A. M. dan S. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta.