

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup di dunia ini yang tidak dapat terpisahkan. Tidak hanya penting bagi manusia, air merupakan bagian yang penting bagi makhluk hidup lainnya baik hewan maupun tumbuhan. Tanpa adanya air kemungkinan tidak ada kehidupan di dunia ini, karena semua makhluk hidup sangat memerlukan air untuk bertahan hidup.<sup>1</sup>

Untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Bandar Lampung dilakukan melalui dua cara, yaitu melalui jaringan air nonperpipaan dan jaringan air perpipaan.<sup>2</sup> Dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Way Rilau (selanjutnya disebut PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung) merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bertugas sebagai pengelola penyediaan air bersih melalui sistem perpipaan untuk kebutuhan masyarakat di Kota Bandar Lampung.

---

<sup>1</sup> Departemen Kesehatan, “*Seminar Air Bersih untuk Masa Depan Indonesia*”, <[www.depkes.go.id](http://www.depkes.go.id)> di unduh pada hari Rabu, 3 Desember 2014 pukul 20.08 WIB.

<sup>2</sup> Dikutip dari “*proposal Corporate plan PDAM Way Rilau*” data pra-riset ke PDAM Way Rilau pada hari Selasa tanggal 21 Oktober 2014. Jaringan air nonperpipaan adalah penyediaan air bersih melalui pembuatan sumur-sumur dangkal yang dilakukan oleh masyarakat untuk menemukan langsung sumber air bersih di daerah-daerah tertentu. Sistem Jaringan Air perpipaan merupakan suatu cara untuk memenuhi kebutuhan air bersih ke daerah-daerah tertentu melalui pipa-pipa yang saling terhubung satu sama lainnya untuk mengalirkan air yang diselenggarakan oleh Perusahaan Air Minum (PAM/PDAM).

PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung merupakan salah satu pelayanan umum yang bersifat profit. Meskipun profit, perusahaan milik pemerintah negara seperti PDAM ini harusnya sangat menguntungkan dan memakmurkan masyarakat. Hal ini menjadi suatu keharusan karena mengingat pentingnya akan kebutuhan air bersih bagi kehidupan manusia. Hal ini termaktub di dalam ketentuan Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 yang berbunyi, bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besar kemakmuran rakyat.

PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung diharapkan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pengguna air (selanjutnya disebut konsumen) yang harus diperhatikan hak-haknya sebagai konsumen. Sesuai dengan kedudukannya masyarakat sebagai pelanggan PDAM yang telah mengadakan perjanjian dengan pihak PDAM. Perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung memakai bentuk perjanjian baku atau standar, bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dikatakan bersifat baku, karena baik perjanjian maupun klausula tersebut tidak dapat dan tidak mungkin dinegosiasikan atau ditawarkan oleh pihak lainnya (*take it or leave it*).

Dalam kegiatan penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Way Rilau kepada konsumen sering dijumpai terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang dapat merugikan pihak konsumen terutama pada pelanggan kelompok rumah tangga. Seperti halnya klausula-klausula di dalam surat perjanjian berlangganan air PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung yang dibuat secara sepihak, menunjukkan bahwa

suatu posisi yang tidak seimbang dan cenderung memberatkan serta merugikan konsumen.

Selain itu juga konsumen banyak mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Way Rilau dalam kegiatan penyediaan air bersih terutama pada kurangnya kontinuitas air yang diterima. Kalaupun ada, debit airnya kecil dan mengalir hanya pada malam hari. Kuantitas dan kelancaran debit air kerumah-rumah konsumen yang tidak menentu ini seringkali membuat aktivitas konsumen menjadi terhambat, mengingat air yang digunakan selain untuk minum, juga merupakan kebutuhan pokok dalam kegiatan mandi, cuci dan kakus.

Permasalahan yang terjadi bukan hanya pada kuantitas debit air ke rumah-rumah konsumen, tetapi juga pada kualitas air. Air yang diperoleh konsumen tidak jernih seperti halnya air yang layak untuk diminum atau air bersih pada umumnya.

Pada prinsipnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen memang tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian baku, yang memuat klausula baku atas setiap dokumen atau perjanjian atau transaksi perdagangan barang dan atau jasa, artinya memang tidak ada larangan untuk Pihak PDAM Way Rilau menggunakan kontrak baku dan menentukan sendiri klausula-klausulanya untuk membuat kesepakatan dengan calon konsumen dan kemudian menjadi dasar ikatan hak dan kewajiban antar kedua belah pihak dalam pelayanan penyelenggaraan air bersih. Tetapi yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha atau PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung yang membuat klausula baku adalah sepanjang klausula baku tersebut tidak mencantumkan

ketentuan-ketentuan sebagaimana dilarang dalam Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan di dalam klausula baku tersebut wajib mengakomodir segala ketentuan mengenai hak dan kewajiban sebagaimana diatur pada Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6 , dan Pasal 7 UUPK.

Kemudian PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung sebagai Perusahaan Pemerintah yang fungsi Pelayan Publik harus memperhatikan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengamanahkan bahwa penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Artinya bahwa PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung harus benar-benar memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada pelanggan dengan Standar pelayanan seperti yang telah diatur oleh undang-undang tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, penulis ingin membahas masalah tersebut untuk dijadikan suatu bahan kajian yang berbentuk skripsi dengan judul :  
**“Perlindungan Hukum Konsumen Air Bersih PDAM Way Rilau di Bandar Lampung (Studi PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung).**

## **B. Permasalahan dan Ruang Lingkup**

Berdasarkan uraian dan penjelasan mengenai latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan ini adalah :

1. Apa sajakah hak dan kewajiban antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dan konsumen?
2. Bagaimana standar pelayanan yang diterapkan oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam melayani konsumen?
3. Upaya apakah yang dapat dilakukan konsumen dalam pemenuhan hak sebagai konsumen ?

Ruang lingkup penelitian ini meliputi ruang lingkup pembahasan dan ruang lingkup bidang ilmu. Ruang lingkup pembahasan adalah perlindungan hukum konsumen air bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung di Bandar Lampung karena adanya indikasi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha yang menyebabkan kerugian bagi pihak konsumen. Sedangkan ruang lingkup ilmu adalah Kajian Hukum Ekonomi khususnya Hukum Perlindungan Konsumen.

## **C. Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan permasalahan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

- 1) Mendeskripsikan hak dan kewajiban antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dan konsumen;

- 2) Mendeskripsikan standar pelayanan yang dilakukan PDAM Way Riau Kota Bandar Lampung dalam melayani konsumen;
- 3) Mendeskripsikan upaya konsumen untuk memenuhi hak nya dalam penyediaan air bersih oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1) Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menunjang pengembangan ilmu pengetahuan dibidang hukum keperdataan lebih khususnya mengenai perlindungan hukum konsumen dalam penyediaan air bersih oleh PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

##### 2) Secara Praktis

- a) Bagi pihak PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, studi ini dapat dijadikan bahan evaluasi dan kajian dalam memberikan pelayanan penyediaan air bersih yang sesuai dengan ketentuan undang-undang dan peraturan lainnya.
- b) Bagi ilmu pengetahuan, diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap ilmu hukum perlindungan konsumen dalam penyediaan air bersih .
- c) Bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran sehingga dapat menjadi acuan bagi masyarakat mengenai perlindungan hukum khususnya konsumen PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.