

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsumen

1. Istilah dan Pengertian Konsumen

Sebelum tahun 1999, hukum positif Indonesia belum mengenal istilah konsumen. Kendatipun demikian, hukum positif Indonesia berusaha untuk menggunakan beberapa istilah yang pengertiannya berkaitan dengan konsumen. Variasi penggunaan istilah yang berkaitan dengan konsumen tersebut mengacu kepada perlindungan konsumen, namun belum memiliki ketegasan dan kepastian hukum tentang hak-hak konsumen.¹

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1961 tentang Barang, dalam pertimbangannya menyebutkan “kesehatan dan keselamatan rakyat, mutu dan susunan (komposisi) barang”. Penjelasan Undang-Undang ini menyebutkan variasi barang dagangan yang bermutu kurang baik atau tidak dapat membahayakan dan merugikan kesehatan rakyat. Maka perlu adanya pengaturan tentang mutu maupun susunan bahan serta pembukusan barang-barang dagangan.²

¹ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT. Kencana, 2013), hlm. 13.

² *Ibid.*, hlm. 14.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, secara tegas menyebutkan dengan istilah “pengguna jasa” (Pasal 1 angka 22) sebagai konsumen jasa, yang diartikan sebagai setiap orang dan/atau badan hukum yang menggunakan jasa angkutan, baik angkutan orang maupun barang.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menggunakan istilah “setiap orang” untuk pemakai, pengguna dan/atau pemanfaat jasa kesehatan dalam konteks konsumen, hal ini disebut dalam Pasal 1 angka 1, Pasal 4,5,6 dan Pasal 8.

Mengenai Istilah konsumen ini jika kita merujuk pada Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*burgerlijk wetboek*) ada beberapa istilah-istilah untuk konsumen, seperti yang ada di dalam BAB ke Lima tentang jual-beli pada Pasal 1460 yaitu, “*jika kebendaan dijual itu berupa suatu barang yang sudah ditentukan, maka barang ini sejak saat pembelian adalah atas tanggungan si pembeli, meskipun penyerahannya belum dilakukan, dan si penjual berhak menuntut harganya*”. Dan dalam Bagian ketiga tentang kewajiban si pembeli Pasal 1513 “*kewajiban utama si pembeli adalah membayar harga pembelian, pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut perjanjian*”.³ Pada kedua pasal tersebut mengistilahkan konsumen sebagai pembeli. Adapun istilah lain untuk konsumen di dalam KUH Perdata yaitu sebagai penyewa yang terdapat pada Pasal 1550 dan Pasal 1548 KUH Perdata yang berisi tentang aturan-aturan yang sama-sama berlaku terhadap penyewaan rumah dan penyewaan tanah.⁴ Sedangkan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Dagang

³ *Ibid.*, hlm. 375.

⁴ *Ibid.*, hlm. 381.

(*Wetboek van Koophandel voor*) untuk istilah konsumen ditemukan istilah lain berupa tertanggung pada Pasal 246 KUHD dan Penumpang pada Pasal 393 serta Pasal 394 KUHD. Dari kedua Kitab undang-undang tersebut tidak secara khusus mendefinisikan mengenai konsumen. Tetapi dapat kita temukan Istilah-istilah tersebut antara lain pembeli, penyewa, peminjam pakai dan lain sebagainya. Pada dasarnya istilah-istilah tersebut merupakan pemakai yang dapat kita sebut juga sebagai konsumen.

Sedangkan pengertian dari kata “konsumen” menurut AZ. Nasution mengartikan konsumen adalah setiap pengguna barang atau jasa untuk kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk memproduksi barang/jasa lain atau memperdagangkannya kembali.⁵

Inosentius Samsul menyebutkan konsumen adalah pengguna atau pemakai akhir suatu produk, baik sebagai pembeli maupun diperoleh melalui cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan. Mariam Darus Badrul Zaman mendefinisikan konsumen dengan cara mengambil alih pengertian yang digunakan oleh kepustakaan Belanda, yaitu: “ semua individu yang menggunakan barang dan jasa secara konkret dan riil”.⁶

Kendatipun Anderson dan Krump menyatakan kesulitannya untuk merumuskan definisi konsumen, namun para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah pemakain terkahir dari benda/atau jasa (*uiteindelijke gebruiker ven*

⁵ Wahyu Sasongko, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Penerbit Unila: Bandar Lampung) 2007, hlm. 54.

⁶ Zulham, *Op.Cit.* hlm. 16

goederen en diensten) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha (*ondernemer*).⁷

2. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen merupakan hal yang sangat perlu untuk terus dilakukan karena berkaitan dengan upaya menyejahterakan masyarakat dalam kaitan semakin berkembangnya transaksi perdagangan pada zaman modern saat ini. Perhatian mengenai perlindungan konsumen ini bukan hanya di Indonesia tetapi telah mejadi perhatian dunia.

Dalam pertimbangan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan:⁸

- a) Bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era Demokrasi Ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945;
- b) Bahwa pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa merugikan konsumen;

⁷ *Ibid.*, hlm. 16

⁸ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia* (Jakarta; academia, 2012), hlm 1.

- c) Bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah dan keamanan barang dan/jasa yang diperolehnya di pasar;
- d) Bahwa untuk meningkatkan harkat martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab;
- e) Bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f) Bahwa berdasarkan ketentuan tersebut diatas diperlukan perangkat perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
- g) Bahwa untuk itu perlu dibentuk undang-undang tentang perlindungan konsumen.

Hukum perlindungan konsumen secara umum bertujuan memberikan perlindungan bagi konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun hukum publik. Kedudukan Hukum Perlindungan Konsumen berada kajian Hukum Ekonomi. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (1) UUPK, perlindungan konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen” kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan

sewenang-wenang pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen dan tidak pula merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Dengan pemahaman bahwa perlindungan konsumen mempersoalkan perlindungan (hukum) yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhan konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban produsen, serta cara-cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.⁹

Dalam berbagai literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen. A.Z. Nasution menjelaskan bahwa kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari konsumen.¹⁰ Hukum konsumen menurut beliau adalah “keseleuruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.” Sedangkan hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang

⁹ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indoensia* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2010), hlm. 45.

¹⁰ *Ibid.*

memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.¹¹

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak konsumen). Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Kata keseluruhan dimaksudkan untuk menggambarkan bahwa di dalamnya termasuk seluruh pembedaan hukum menurut jenisnya jadi termasuk di dalamnya, baik aturan hukum pidana, administrasi negara maupun hukum internasional. Sedangkan cakupannya adalah “hak dan kewajiban serta cara-cara pemenuhannya dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya”, yaitu bagi konsumen mulai dari usaha untuk mendapatkan kebutuhannya dari produsen, meliputi : informasi, memilih harga, sampai pada akibat-akibat yang timbul karena penggunaan kebutuhan itu, misalnya untuk mendapatkan penggantian kerugian. Sedangkan bagi produsen meliputi

¹¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 2.

kewajiban yang berkaitan dengan produksi, penyimpanan, peredaran dan perdagangan produk, serta akibat dari pemakaian produk itu.¹²

Dengan demikian, jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tidak lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen

Secara umum semangat perlindungan konsumen di Indonesia adalah untuk mendukung pembangunan Indonesia terutama dari segi ekonomi yang seimbang dan adil, untuk mencapai semangat tersebut perlindungan konsumen dilaksanakan berdasarkan asas-asas sebagaimana dijelaskan pada Pasal 2 UUPK, yaitu:

- a. Asas manfaat;
- b. Asas keadilan;
- c. Asas keseimbangan;
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- e. Asas kepastian hukum;

Pasal 2 Undang-Undang ini menguraikan, perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan

¹² *Ibid.*, hlm. 47.

nasional yaitu:¹³

- 1) Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
- 2) Asas keadilan, maksudnya adalah agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- 3) Asas keseimbangan, berguna untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- 5) Asas kepastian hukum, bertujuan agar pelaku usaha dan konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Pasal 3 UUPK juga menyatakan bahwa perlindungan konsumen memiliki tujuan, diantaranya: Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

¹³ M. Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Op.Cit.*, hlm. 19.

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

B. Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Pelaku usaha sering diartikan sebagai pengusaha yang sering menghasilkan barang dan jasa. Dalam pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer professional, yaitu setiap orang atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa sehingga samapai ke tangan konsumen. Sifat professional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.¹⁴

¹⁴ Janus Sidabalok, *Op.Cit.*, hlm. 16.

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha adalah setiap orang perorangan 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.

Pelaku usaha yang dimaksud dalam UUPK sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut tidaklah mencakup eksportir usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun yang *non* badan hukum yang didirikan dan berkedudukan dan melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.¹⁵

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat, namun akan lebih baik lagi seandainya UUPK tersebut memberikan rincian sebagaimana *directive* (pedoman bagi negara masyarakat Uni

¹⁵ *Ibid.* hlm. 25.

Eropa), sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.¹⁶

2. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)

Dominasi perusahaan-persahaan pemerintah (BUMN/BUMD) di bidang kelistrikan, air minum, dan telekomunikasi, masih menyimpan persoalan tersendiri yang menempatkan konsumen pada posisi lemah.¹⁷

Dalam hal ini disamping Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dikenal juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 dikenal dengan nama Perusahaan Daerah. Perusahaan Daerah didirikan berdasarkan peraturan daerah, dan merupakan badan hukum, serta kedudukannya diperoleh dengan berlakunya peraturan daerah tersebut. Badan usaha milik daerah (BUMD) adalah suatu badan yang dikelola oleh daerah untuk menggali potensi daerah, yang bertujuan untuk menambah pendapatan asli daerah yang berguna untuk pembangunan daerah tersebut.

Perusahaan daerah adalah suatu produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggaraan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Perusahaan Daerah bergerak dalam lapangan yang sesuai dengan urusan rumah tangganya menurut peraturan perundangan tentang pemerintahan daerah. Undang-undang Nomor 23

¹⁶ *Ibid.* hlm. 27.

¹⁷ Yusuf Shofie, *Kapita Selekta Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti) 2008, hlm . 11.

Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 331 ayat (1) menyebutkan bahwa Pemerintah Daerah dapat mendirikan BUMD yang pembentukan, penggabungan, pelepasan kepemilikan, dan/atau pembubarannya ditetapkan dengan Perda yang berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Modal perusahaan daerah terdiri dari seluruh atau sebagian dari kekayaan daerah yang dipisahkan. Modal perusahaan daerah yang untuk seluruhnya terdiri atas kekayaan suatu daerah dipisahkan tidak terdiri atas saham. Sebaliknya modal perusahaan daerah yang sebagian terdiri dari kekayaan daerah yang dipisahkan, modal itu terdiri atas saham. Saham perusahaan daerah terdiri atas saham prioritas hanya dapat dimiliki oleh daerah, sedangkan saham biasa dapat dimiliki oleh daerah, warga negara Indonesia dan/atau badan hukum yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan Indonesia dan pesertanya terdiri dari warga Indonesia. Besarnya jumlah nominal saham prioritas dan saham biasa ditetapkan dalam peraturan pendirian perusahaan daerah.

1. Tujuan Badan Usaha Milik Daerah

Tujuan BUMD berdasarkan UU No. 5 Tahun 1962 Pasal 5, Untuk turut serta melaksanakan pembangunan Daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketenteraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

2. Fungsi Badan Usaha Milik Daerah

Fungsi badan usaha milik daerah (BUMD) adalah sebagai fasilitator dalam menjalankan otonomi daerah, yang berfungsi membantu pemerintah daerah dalam menjalankan pemerintahannya yang berlandaskan pada otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, pemerintah daerah harus dapat membiayai rumah tangganya sendiri dengan mengandalkan pendapatan asli daerah, salah satu aset daerah adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mempunyai tujuan mencari keuntungan sebesar-besarnya yang nantinya akan diberikan sebagian kepada pemerintah dalam hal peningkatan pendapatan asli daerah.

C. Hubungan Hukum

Hubungan hukum adalah hubungan antar subyek hukum menurut ketentuan hukum yang dapat berupa ikatan hak dan kewajiban. Tidak semua hubungan antar subyek hukum merupakan hubungan hukum, mungkin saja hanya merupakan hubungan sosial biasa. Dengan demikian, kriteria adanya hubungan hukum adalah apabila hubungan antarsubyek hukum itu diatur oleh dalam suatu norma atau peraturan hukum. Hubungan hukum dapat dibedakan dalam hubungan :¹⁸

- 1) Sederajat, misal hubungan suami isteri dalam hukum perdata dan dalam HTN hubungan antar Provinsi, dan beda derajat, misal hubungan orang tua dan anak

¹⁸ Wahyu Sasongko, *Dasar-Dasar Ilmu Hukum* (Bandar Lampung: Penerbit Unila) 2010, Hlm. 50.

dalam hukum perdata dan dalam HTN misal hubungan antara Pemerintah dengan warga negara.

- 2) Timbal balik, para pihak sama-sama memiliki hak dan kewajiban, dan hubungan yang timpang, pihak yang satu mempunyai hak, pihak yang lain mempunyai kewajiban.

1. Hubungan hukum melalui Perjanjian

Pasal 1313 KUH Perdata secara umum menyebutkan bahwa “Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana salah satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Maka dapat dikatakan bahwa Perjanjian adalah sumber perikatan. Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, “Perikatan lahir karena perjanjian atau karena Undang-Undang”.

Perikatan artinya hal yang mengikat antara orang yang satu dan orang yang lain. Hal yang mengikat itu merupakan peristiwa hukum. Peristiwa hukum tersebut menciptakan hubungan hukum.¹⁹ Perjanjian berupa suatu rangkaian perikatan yang mengandung janji-janji atas kesanggupan yang diucapkan atau ditulis.

Menurut C. Accer, ciri utama perikatan adalah hubungan hukum antara para pihak, dimana dengan hubungan itu terdapat hak (prestasi) dan Kewajiban (kontra prestasi)

¹⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia* (Jakarta: Citra Aditya Bakti) 2000, hlm. 198.

yang saling dipertukarkan para pihak.²⁰ Pada hubungan hukum dalam perjanjian, tiap pihak mempunyai hak dan kewajiban secara timbal balik. Pihak yang satu mempunyai hak untuk menuntut (kreditur) sesuatu dari pihak yang lain, dan pihak yang lain wajib memenuhi (debitur) tuntutan itu, dan sebaliknya. Suatu yang dituntut disebut prestasi.²¹

Prestasi (*consideration*) dapat dirumuskan secara luas sebagai sesuatu yang diberikan, dijanjikan, atau dilakukan secara timbal balik.²² Menurut ketentuan Pasal 1234 KUH Perdata, ada 3(tiga) kemungkinan wujud prestasi, yaitu:

- a. Memberikan sesuatu;
- b. Berbuat sesuatu;
- c. Tidak berbuat sesuatu.

Apabila pada perjanjian pihak debitur tidak memenuhi sesuatu yang diwajibkan seperti yang telah ditetapkan dalam perikatan maka debitur dikatakan berbuat *wanprestasi* (ingkar janji). Tidak dipenuhinya kewajiban oleh debitur disebabkan oleh dua kemungkinan alasan, yaitu:

- a. Karena kesalahan debitur, baik dengan sengaja tidak dipenuhi kewajiban maupun karena kelalaian;
- b. Karena keadaan memaksa (*overmacht*), *force majeure*, jadi diluar kemampuan debitur, Debitur tidak bersalah.²³

²⁰ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian: Asas Personalitas dalam Kontrak Komersial* (Jakarta: Kencana) 2011, hlm. 20.

²¹ Abdulkadir Muhammad, 2000, *Op. Cit*, hlm. 199.

²² Abdulkadir Muhammad, *Hukum perjanjian* (Bandung:Alumni,) 1986, hlm. 99.

Keadaan memaksa ialah keadaan tidak dipenuhinya prestasi oleh debitur karena terjadi peristiwa yang tidak dapat diketahui atau tidak dapat diduga akan terjadi ketika membuat perikatan. Dan apabila diperhatikan di masyarakat, perikatan yang bersumber dari kontrak atau perjanjian begitu mendominasi.

2. Hak dan Kewajiban

a. Hak dan Kewajiban Konsumen

Presiden Jhon F. Kennedy mengemukakan empat hak konsumen yang harus dilindungi,²⁴ yaitu :

1) Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*)

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Pada posisi ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting. Karena itu pula, pengaturan dan regulasi perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk menjaga konsumen dari perilaku produsen nantinya dapat merugikan dan membahayakan keselamatan konsumen.

2) Hak memilih (*the right to choose*)

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogatif konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, tanpa

²³ Abdulkadir Muhammad, 2000, *Op. Cit.*, hlm. 203.

²⁴ Zulham, *Op. Cit.*, hlm.47.

ditunjang oleh hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Apalagi dengan meningkatnya teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor-faktor di luar diri konsumen.

3) Hak mendapatkan informasi (*the right to be informed*)

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap keterangan mengenai sesuatu barang yang akan dibelinya atau akan mengikat dirinya, haruslah diberikan selengkap mungkin dan dengan penuh kejujuran. Informasi baik secara langsung maupun secara umum melalui berbagai media komunikasi seharusnya disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen.

4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin konsumen bahwa kepentingannya harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijaksanaan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijaksanaan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.

PBB melalui Resolusi Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang Pelindungan Konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) merumuskan enam kepentingan konsumen yang harus dilindungi, meliputi :²⁵

- a) Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan keamanannya.
- b) Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial konsumen.
- c) Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi.
- d) Pendidikan konsumen.
- e) Tersedianya ganti rugi yang efektif.
- f) Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Organisasi Organisasi Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) menambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu:²⁶

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b) Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- c) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

²⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, *Op.Cit.*, hlm. 38.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 39.

d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

YLKI menambahkan satu hak dasar lagi sebagai pelengkap empat hak dasar konsumen yang di kemukakan oleh Jhon F. Kennedy, yaitu hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Sehingga keseluruhannya dikenal sebagai “Panca Hak Konsumen”.²⁷

Di Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen melalui Pasal 4 menetapkan hak-hak konsumen sebagai berikut :

- a) Hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakannya.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur secara tidak diskriminatif.

²⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006). Hlm. 16.

- h) Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menghendaki agar masyarakat menjadi konsumen yang baik. Oleh sebab itu, dalam Pasal 5 UUPK diatur tentang kewajiban konsumen, yaitu :²⁸

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan, dan keselamatan. Kelalaian atas kewajiban ini dapat beresiko bagi konsumen terhadap penuntutan hak-haknya;
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Indikator adanya itikad baik dapat diketahui dari rangkaian tindakan dan perbuatan yang dilakukan oleh konsumen, sehingga menjadi akibat terjadinya suatu peristiwa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Kewajiban konsumen untuk membayar harus dipenuhi sesuai dengan kesepakatan, termasuk jumlah dan nilai tukar barang dengan uang serta cara-cara pembayarannya.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen dapat dilakukan sesuai dengan syarat dan prosedur dalam UUPK. Kewajiban ini konsisten dengan asas kepastian hukum dalam perlindungan konsumen.

²⁸ Wahyu Sasongko. *Op.Cit.*, hlm. 63.

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 UUPK, hak pelaku usaha adalah:

- 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 perundangundangan lainnya.

Berdasarkan Pasal 7 UUPK, kewajiban pelaku usaha 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 jasa yang berlaku;

- e) 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;
- f) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

D. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, membagi penyelesaian sengketa konsumen menjadi 2 bagian, yaitu :

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan :
 - a. Penyelesaian secara damai para pihak sendiri;
 - b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang yaitu melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi.

1. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan

a. Penyelesaian sengketa secara damai oleh para pihak yang bersengketa

Penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada pasal 43 ayat (2) UUPK, tidak menutup kemungkinan dilakukannya penyelesaian secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen, tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Bahkan dalam penjelasan pasal tersebut dikemukakan bahwa pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Dari penjelasan pasal 45 ayat (2) dapat diketahui bahwa UUPK menghendaki agar penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa, sebelum para pihak memilih untuk menyelesaikan sengketa mereka melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau badan peradilan.

b. Penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Dengan adanya BPSK maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya seperti yang diatur dalam ketentuan Pasal 56 UUPK. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan keputusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Putusan majelis bersifat final dan mengikat (*final and binding*). Adapun yang dimaksud dengan putusan majelis bersifat final adalah tidak ada upaya banding dan kasasi. BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan di terima. Kemudian, dalam waktu paling lambat tujuh hari kerja sejak menerima putusan dari BPSK, pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut.²⁹

Terhadap putusan BPSK, para pihak ialah konsumen dan pelaku usaha dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut. Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu yang telah ditentukan atau ditetapkan, maka ia dianggap menerima putusan dari BPSK.³⁰

Apabila putusan BPSK itu ternyata tidak dijalankan oleh pelaku usaha, maka BPSK menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik agar melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1981 Tentang Hukum Acara Pidana. Putusan BPSK, merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan. Dengan demikian, terbuka peluang untuk dilakukannya pemeriksaan perkara pidana.³¹

Putusan BPSK diminta penetapan eksekusi (*fiat executie*) kepada pengadilan negeri di tempat konsumen yang dirugikan. Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan, dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya

²⁹ *Ibid.*, Hlm. 148.

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

keberatan. Terhadap putusan Pengadilan Negeri tersebut, para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung (MA). Untuk itu, MA wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.³²

2. Penyelesaian sengketa Konsumen Melalui Proses Litigasi

Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan. Pasal 48 Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan pasal 45.³³

Cara penyelesaian sengketa konsumen melalui proses litigasi dilakukan apabila upaya perdamaian telah gagal mencapai kata sepakat, atau para pihak tidak mau lagi menempuh alternatif perdamaian, berdasarkan ketentuan Pasal 46 UUPK maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan cara :

- a) Gugatan Perdata Konvensional;
- b) Gugatan perwakilan atau gugatan kelompok (*Class action*);
- c) Gugatan atau hak gugat Lembaga Swadaya Masyarakat yang memenuhi syarat;
- d) Gugatan oleh pemerintah atau instansi terkait.

³² *Ibid.*

³³ M. Sadar, dkk, *Op.Cit.*, hlm. 172.

E. Tinjauan Umum Air Bersih dan Air Minum

Air menjadi kebutuhan dasar untuk kehidupan manusia, terutama untuk digunakan sebagai air minum, memasak makanan, mencuci, mandi, dan sanitasi. Berdasarkan RI No. 416/MENKES/PER/IX/1990, tentang syarat-syarat dan pengawasan kualitas air, mendefinisikan mengenai air adalah air bersih, air minum, air kolam renang, dan air pemandian umum.

Ketersediaan air bersih sudah selayaknya diprioritaskan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan. Hingga saat ini penyediaan air bersih oleh pemerintah menghadapi keterbatasan baik sumber air, sumber daya manusia, maupun dana. Di daerah perkotaan, pada umumnya sumber air baku berasal dari sumur air tanah dangkal dan PDAM. Sementara itu di daerah pedesaan sumber air baku berasal dari sungai atau sumur air tanah dangkal.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, mengartikan air adalah cairan jernih tidak berwarna, tidak berasa, dan tidak berbau yg terdapat dan diperlukan untuk kehidupan manusia, hewan, dan tumbuhan yg secara kimiawi mengandung hidrogen dan oksigen.³⁴

Sedangkan Air bersih secara umum diartikan sebagai air yang layak untuk dijadikan air baku bagi air minum. Dengan kelayakan ini maka air tersebut layak pula untuk keperluan mandi, cuci dan sanitasi (MCK).

³⁴ Ebta Setiawan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, <www.kbbi.web.id>, di unduh pada hari Kamis, 4 Desember 2014 pukul 22.00 WIB.

Jadi, air bersih sangat dibutuhkan oleh manusia, bahkan ketiadaan air bersih itu akan mengakibatkan.³⁵

a. Penyakit diare.

Di Indonesia diare merupakan penyebab kematian kedua terbesar bagi anak-anak di bawah umur lima tahun. Sebanyak 13 juta anak-anak balita mengalami diare setiap tahun. Air yang terkontaminasi dan pengetahuan yang kurang tentang budaya hidup bersih ditenggarai menjadi akar permasalahan ini. Sementara itu 100 juta rakyat Indonesia tidak memiliki akses air bersih.

b. Penyakit cacingan.

c. Pemiskinan.

Rumah tangga yang membeli air dari para penjaja membayar dua kali hingga enam kali dari rata-rata yang dibayar bulanan oleh mereka yang mempunyai sambungan saluran pribadi untuk volume air yang hanya sepersepuluhnya.

Di samping pertimbangan kegunaan dari air bagi manusia, maka persyaratan bagi masing-masing standar kualitas air masih perlu ditentukan oleh Peraturan Menteri Kesehatan Nomor : 492/MEN.KES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air, yang membagi persyaratan kualitas air minum menjadi 2 (dua) bentuk parameter, parameter wajib dan parameter tambahan. Parameter wajib merupakan persyaratan kualitas air minum yang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh penyelenggara air

³⁵ Departemen Kesehatan, “*Seminar Air Bersih untuk Masa Depan Indonesia*”, <www.depkes.go.id>, di unduh pada hari Rabu, 3 Desember 2014 pukul 20.08 WIB.

minum. Sedangkan parameter tambahan merupakan persyaratan kualitas air minum yang ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kondisi kualitas lingkungan daerah masing-masing dengan mengacu pada parameter tambahan yang diatur dalam pertauran menteri kesehatan. Maka dari itu Air minum dikatakan aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan.

F. PDAM WAY RILAU

1. Sejarah Berdirinya PDAM Way Rilau

Sistim penyediaan sarana dan prasarana air bersih di Kota Bandar Lampung dikelola sejak zaman Pemerintah Belanda yaitu sejak tahun 1917 dengan mengusahakan atau memanfaatkan Sumber Mata Air WAY RILAU yang berkapasitas produksi 18 Liter/Detik, yang bertujuan untuk melayani kebutuhan air bersih bagi masyarakat Tanjung Karang dan sekitarnya. Pengelolaan sarana dan prasarana air bersih dilaksanakan oleh Seksi Air Minum Pemerintah Daerah Tingkat I Tanjung karang-Teluk betung. Status perubahan ini pun belum memenuhi pertumbuhan dan perkembangan seksi air minum, mengingat status kelembagaan belum mendukung untuk menambah modal kerja guna perluasan dan pengembangan jaringan akibat keterbatasan APBD Tingkat II.³⁶

³⁶ Dikutip dari “proposal *Corporate plan* PDAM Way Rilau” data pra-riset ke PDAM Way Rilau pada hari Selasa tanggal 21 Oktober 2014.

Pada tanggal 11 Maret 1976 dikeluarkan peraturan daerah (PERDA) Nomor : 02 tahun 1976, yang mengatur tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum, dengan nama PDAM WAY RILAU Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjung karang-Teluk betung dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah Kotamadya Tingkat II Tanjung karang-Teluk betung.³⁷

Dengan adanya perubahan nama Kotamadya Daerah Tingkat II Tanjung karang-Teluk betung menjadi Kotamadya Daerah Tingkat II Bandar Lampung, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor : 24 Tahun 1983, maka nama Perusahaan Daerah Air Minum WAY RILAU berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum WAY RILAU Kota Bandar Lampung.³⁸

PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung yang menjadi salah satu Perusahaan Milik Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan, mengelola prasarana dan sarana di bidang penyediaan air bersih dengan tujuan memberikan pelayanan air bersih secara adil dan terus menerus, disamping mempunyai fungsi ganda yaitu fungsi Sosial dan profit dengan penerapan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan.³⁹

2. Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum Way Rilau sebagai satu-satunya perusahaan yang dipercaya oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung untuk memberikan pelayanan di bidang air bersih/minum melalui perpipaan perlu terus mengembangkan dirinya

³⁷ *Ibid.*

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

dengan menyesuaikan kondisi ekonomi, sosial dan budaya masyarakat ditengah persaingan yang begitu ketat. Dalam upaya tersebut, perusahaan harus segera berbenah diri dan menjalankan usahanya dengan menggunakan prinsip-prinsip “*Good Corporate Governance*” (GCG) yang terdiri dari lima prinsip yaitu :⁴⁰

- 1) Transparansi, yaitu keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan;
- 2) Kemandirian, yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara professional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh/tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- 3) Akuntabilitas, yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggung jawaban organ sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif;
- 4) Pertanggung jawaban, yaitu kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;
- 5) Kewajaran (*Fairness*), yaitu keadilan dan kesetaraan didalam memenuhi hak-hak stakeholder yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Langkah awal dan kunci utama dalam menerapkan prinsip GCG dalam menjalankan perusahaan adalah dengan menetapkan tujuan dan sasaran jangka panjang/menengah

⁴⁰ *Ibid.*

yang akan dicapai serta dengan strategi yang tepat. Oleh karena itu Visi dan Misi perusahaan harus dirumuskan berdasarkan kebutuhan dan harapan/kepentingan dari para stakeholder, harus dapat diukur, realistis dan dapat dicapai dalam jangka waktu yang telah ditetapkan serta memiliki kerangka yang jelas.

VISI PERUSAHAAN: Mewujudkan Pelayanan Yang Terbaik, Profesional dan Mandiri Dalam pernyataan visi diatas mengandung arti : *“Pelayanan Terbaik, mengandung arti bahwa PDAM mampu memberikan jaminan pelayanan Kuantitas, Kualitas dan Kontonuitas (K3) kepada masyarakat/konsumen”*.

MISI PERUSAHAAN: Misi merupakan gambaran kegiatan yang akan dilakukan guna mencapai visi yang selanjutnya dijadikan sebagai pedoman dalam penyusunan tujuan, sasaran dan strategi dalam mengalokasikan sumber daya yang ada. Oleh karena itu misi harus dirumuskan dan dinyatakan dengan jelas dan lugas agar dapat selalu diingat oleh para pelaksana dan para stakeholder lainnya.

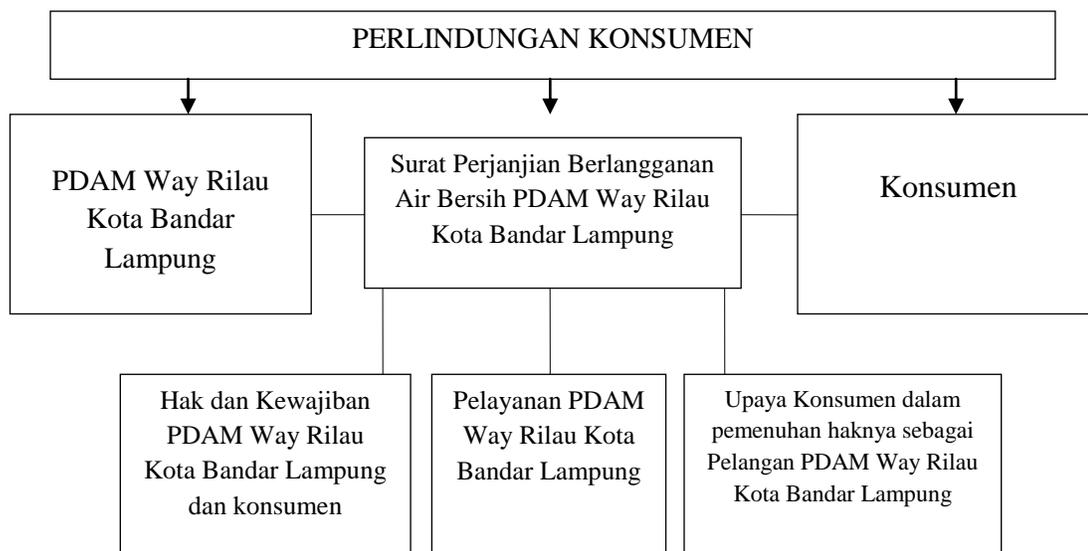
3. Legalitas Pendirian PDAM Way Rilau

Dasar hukum pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Way Rilau Kota Bandar Lampung adalah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor : 02 Tahun 1976 Tanggal 11 Maret 1976 yang disyahkan dengan Surat Keputusan (SK) Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Lampung Nomor : G/395/B/ III/HK/1976 Tanggal 26 Juni 1976 dan di Undangkan dalam Lembaran Daerah Seri D Nomor 22 Tanggal 14 Juli 1976.⁴¹

⁴¹ *Ibid.*

Adapun tugas pokok PDAM Way Rilau sesuai dengan Surat Keputusan (SK) Menteri Pekerjaan Umum Nomor : 269/KPTS/1984 Tanggal 8 Agustus 1984 Tugas Pokok Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Melaksanakan Pengelolaan Sarana dan Prasarana Penyediaan Air Bersih dengan tujuan memberikan pelayanan air bersih bagi seluruh masyarakat secara adil dan merata, terus menerus sesuai dengan persyaratan *hygienis*.⁴²

G. Kerangka Pikir



⁴² *Ibid.*

Penjelasan :

Antara PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dengan Konsumen dalam pelayanan air bersih melakukan sebuah kesepakatan dalam bentuk “Surat Perjanjian Berlangganan Air Bersih”, sehingga menimbulkan adanya hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban para pihak-pihak.

Sebagai pelaku usaha PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung wajib memberikan pelayanan yang dapat memberikan rasa keamanan, kenyamanan, dan keselamatan bagi konsumen dalam penyelenggaraan air bersih. Selain itu pula, sebagai pelaku usaha juga wajib memberikan prosedur pengaduan atas pelayanan bagi konsumen untuk melakukan upaya pemenuhannya. Dengan adanya regulasi hukum berupa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Yang mana undang-undang ini merupakan payung hukum konsumen untuk melindungi hak-hak konsumen.