



Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penurunan Kualitas Air Bersih di Perumdam Tirta Tarum Karawang

Aria Winata ¹⁾ Rani Apriani ²⁾

Fakultas Hukum, Universitas Singaperbangsa Karawang

ariawinataa@gmail.com ¹⁾
rani.apriani@fh.unsika.ac.id ²⁾

Abstrak

Konsumen berhak untuk mendapatkan air bersih yang aman dan layak konsumsi, tetapi pada kenyataannya seringkali masyarakat dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Perlu adanya tanggung jawab dari pihak penyedia air bersih untuk menanggulangi kerugian yang dialami konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab Perumdam Tirta Tarum atas penurunan kualitas air bersih dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Perumdam Tirta Tarum atas penurunan kualitas air bersih. Penulisan artikel jurnal ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Hasil penelitian ini adalah bahwa pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, ketika terdapat konsumen yang merasa dirugikan haknya sebagai dampak dari membeli, menggunakan, memanfaatkan barang atau jasa yang didistribusikan serta diperdagangkannya.

Kata kunci: Perlindungan hukum, konsumen, air bersih, perumdam tirta tarum

Abstract

Consumers have the right to obtain clean water that is safe and suitable for consumption, but in reality, people are often faced with conditions that are not in accordance with what is expected. It is necessary to have the responsibility of the water provider to overcome the losses experienced by consumers. This research aims to find out the responsibility of Perumdam Tirta Tarum for the decline in clean water quality and to find out the form of legal protection for Perumdam Tirta Tarum consumers for the decline in clean water quality. The writing of this journal article uses normative juridical research methods. The result of this research is that business actors are obliged to provide compensation to consumers, when there are consumers who feel harmed by their rights as a result of buying, using, utilizing goods or services distributed and traded.

Key words: Legal protection, consumer, clean water, perumdam tirta tarum

PENDAHULUAN

Air merupakan sumber kehidupan yang tidak dapat digantikan oleh suatu senyawa apapun. Keberadaannya tidak hanya dibutuhkan oleh manusia, tetapi juga bagi seluruh makhluk hidup yang ada di bumi. Dari jumlah keseluruhan air yang ada di bumi 97% nya adalah air asin atau tidak dapat dikonsumsi, 2% lainnya berbentuk gunung – gunung es di kedua kutub bumi, dan hanya 1% dari air di bumi yang dapat digunakan untuk kebutuhan manusia.¹ Air bersih khususnya, menjadi sebuah

¹ U.S. Environmental Protection Agency, "Water Facts of Life Ride the Water Cycle with These Fun Facts," <https://www3.epa.gov/safewater/kids/waterfactsoflife.html>, diakses pada 30 Mei pukul 21.14 WIB.



kebutuhan utama yang tidak dapat dipisahkan dalam aktivitas sehari-hari. Akses terhadap air bersih yang aman dan layak menjadi hak dasar bagi setiap individu.

Di Indonesia sendiri, masih terdapat 2,46% rumah tangga di Indonesia yang pernah kekurangan air minum minimal 24 jam pada 2023. Presentase tersebut menurun 0,82% poin dari tahun sebelumnya sebesar 3,28%.² Peranan air yang begitu besar dalam kehidupan umat manusia sudah menjadi sebuah kewajiban negara atau pemerintah untuk turut serta dalam penyediaannya.

Prinsip-prinsip yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 33 ayat (3) memberikan landasan hukum yang kuat untuk memastikan pengelolaan air dan sumber daya alam lainnya dilakukan secara optimal dan sudah semestinya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya demi kemakmuran rakyat semata. Masyarakat memandang pengelolaan air bersih sebagai hal yang krusial untuk menunjang kehidupan dan kesejahteraan mereka,³ sehingga perlu adanya kehati-hatian dalam praktek pengelolaan dan pemanfaatannya.

Sebagai subjek hukum, negara bertanggung jawab untuk menyediakan, mengupayakan, dan memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat untuk terciptanya kemakmuran dan kesejahteraan.⁴ Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Tarum (selanjutnya akan disebut Perumdam Tirta Tarum) merupakan perusahaan daerah yang menjalankan usaha dalam bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat khususnya di Kabupaten Karawang.

Sebagai bentuk untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami konsumen oleh pelaku usaha, Indonesia sebagai negara yang menjunjung tinggi hukum membentuk suatu peraturan untuk melindungi konsumen yang dibentuk dalam peraturan perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya akan ditulis UUPK).

Sebagai pelaku usaha, Perumdam Tirta Tarum bertanggung jawab dalam menyediakan kebutuhan air bersih di Kabupaten Karawang memiliki kewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.⁵

Menurut Pasal 4 ayat (4) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan, bahwa setiap produsen/penyedia/penyelenggara Air Minum atau Pangan Olahan Siap Saji wajib memastikan Air Minum atau Pangan Olahan Siap saji yang diproduksi memenuhi SBMKL dan Persyaratan Kesehatan.

Namun, ironisnya, di tengah kebutuhan paling mendasar ini, masih sering terjadi berbagai permasalahan mengenai kualitas air bersih. Salah satu contohnya adalah kasus yang terjadi di Perumdam Tirta Tarum Karawang. Di beberapa wilayah di Karawang, seringkali air bersih yang diterima oleh masyarakat terkadang berkualitas rendah, seperti bewarna keruh, berbau, dan tidak layak untuk digunakan.

² Eva Yugiana, dkk., 2023 *Indikator Perumahan dan Kesehatan Lingkungan 2023*, Vol 9. Jakarta: Badan Pusat Statistik, hlm. 146.

³ Yanuar J. Purwanto dan Agus Susanto "Modul 1: Pengantar Pengelolaan Sumber Daya Air", <http://repository.ut.ac.id/4313/1/PWKL4221-M1.pdf>, diakses pada tanggal 31 Mei 2024 pukul 20.35 WIB.

⁴ Upik Hamidah. (2015). Pengaturan Hukum Pengelolaan Sumber Daya Air di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Cita Hukum*, 3 (2), 314.

⁵ Pasal 7 UUPK



Seperti halnya yang juga terjadi di Kecamatan Tirtajaya, warga mengeluhkan terkait air yang bersumber dari PDAM keruh, tidak dapat digunakan untuk memasak air sehingga merasa kecewa atas layanan yang diberikan.⁶

Penurunan kualitas air yang dihasilkan oleh Perumdam Tirta Tarum tidak hanya berdampak pada kenyamanan penggunaan air, tetapi juga dapat membahayakan kesehatan. Air yang terkontaminasi memiliki kemungkinan mengandung berbagai macam mikroorganisme dan zat berbahaya yang dapat menyebabkan berbagai penyakit, seperti diare, kolera, dan penyakit yang berkaitan dengan pencernaan lainnya.

Di samping itu, hal ini menimbulkan keresahan bagi konsumen dan berpotensi melanggar hak-hak mereka serta menimbulkan rasa ketidakpercayaan masyarakat terhadap kualitas layanan Perumdam Tirta Tarum. Konsumen berhak untuk mendapatkan air bersih yang aman dan layak konsumsi, tetapi pada kenyataannya seringkali masyarakat dihadapkan pada kondisi yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Perlu adanya tanggung jawab dari pihak penyedia air bersih untuk menanggulangi kerugian yang dialami konsumen.

Berangkat dari latar belakang tersebut, maka peneliti mengajukan beberapa rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini, yaitu: pertama, bagaimana tanggung jawab Perumdam Tirta Tarum atas penurunan kualitas air bersih. Kedua, bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Perumdam Tirta Tarum atas penurunan kualitas air bersih.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab Perumdam Tirta Tarum atas penurunan kualitas air bersih dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen Perumdam Tirta Tarum atas penurunan kualitas air bersih.

METODE

Penulisan artikel jurnal ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif, yaitu metode penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder belaka.⁷ Penelitian ini menggunakan pendekatan preskriptif analitis. Jenis data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Perumdam Tirta Tarum Atas Penurunan Kualitas Air Bersih

Perumdam Tirta Tarum Karawang sebagai penyedia layanan air bersih memiliki kewajiban untuk menyediakan air bersih yang aman dan layak untuk dikonsumsi bagi konsumennya. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf a UUPK bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang atau jasa. Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 UUPK, terdapat beberapa hal yang menjadi kewajiban pelaku usaha, yaitu:

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

⁶ Target hukum.com, "Viral di Medsos Warga Keluhkan Air PDAM Cabang Tirtajaya Airnya Keruh dan Tak Layak," <https://targethukum.com/viral-di-medsos-warga-keluhkan-air-pdam-cabang-tirtajaya-airnya-keruh-dan-tak-layak/>, diakses pada 31 Mei 2024 pukul 10.12 WIB.

⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2007). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, cet. 2, hlm. 13.



- pemeliharaan;
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;
 7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Terjadinya penurunan kualitas air di beberapa wilayah di Karawang menunjukkan bahwa Perumdam Tirta Tarum belum sepenuhnya memenuhi kewajibannya dalam menyediakan air bersih yang aman dan layak untuk dikonsumsi. Dalam hal ini mutu barang/jasa yang diproduksinya mengalami penurunan kualitas sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen.

Tanggung jawab Perumdam Tirta Tarum selaku pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen, mempunyai beberapa bentuk pertanggungjawaban terhadap konsumen antara lain berupa:⁸

1. *Contractual liability*, atau disebut pertanggungjawaban kontraktual, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian atau kontrak dari pelaku usaha baik barang maupun jasa kerugian yang dialami konsumen akibat mengonsumsi atau menggunakan barang yang dihasilkan atau memanfaatkan jasa yang diberikan. Artinya dalam kontraktual ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak langsung antara pelaku usaha dengan konsumen.
2. *Product Liability*, yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat menggunakan produk yang dihasilkan. Pertanggungjawaban produk tersebut didasarkan pada perbuatan melawan hukum (*tortius liability*). Unsur-unsur dalam *tortius liability* antara lain adalah unsur perbuatan melawan hukum, kesalahan, kerugian dan hubungan kasualitas antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang timbul. Jadi, produk liability dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian (*no privity of contract*) antara pelaku usaha dengan konsumen, tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *product liability* atau pertanggungjawaban produk. Ketentuan ini terdapat dalam pasal 19 UUPK yang menyatakan pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang yang di hasilkan atau diperdagangkan.
3. *Criminal Liability*, yaitu pertanggungjawaban pidana dari pelaku usaha sebagai hubungan antara pelaku usaha dengan negara. Dalam hal pembuktian, yang

⁸ Rivaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, dan Anna S. Wahongan. (2021). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Lex Privatum*, 9 (4), 151-157.



dipakai adalah pembuktian terbalik seperti yang di atur dalam pasal 22 UUPK, yang menyatakan bahwa pembuktian terhadap ada atau tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana, sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 UUPK, yaitu kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian yang dialami konsumen merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha, tanpa menutup kemungkinan dalam melakukan pembuktian. Jadi, kedudukan tanggung jawab perlu diperhatikan, karena mempersoalkan kepentingan konsumen harus disertai pula analisis mengenai siapa yang semestinya dibebani tanggung jawab dan sampai batas mana pertanggungjawaban itu dibebankan kepadanya. Tanggung jawab atas suatu barang dan/atau jasa yang di produksi oleh perusahaan atau industri, dalam pengertian yuridis lazim disebut sebagai *product liability*.

Mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam hal ini produk yang tidak sesuai standar baku mutu kesehatan, mengacu pada pasal 19 ayat (1) UUPK dimana apabila konsumen dirugikan dalam hal konsumen menderita kerugian berupa terjadinya kerusakan, pencemaran, atau kerugian finansial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan produsen pengembalian uang, penggantian barang dan/atau jasa yang setara dan jenis nilainya, perawatan kesehatan dan pemberian santuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁹

Dalam hal konsumen menuntut pertanggungjawaban pelaku usaha untuk mendapat kerugian akibat mengkonsumsi produk yang tidak sesuai dengan standar baku mutu kesehatan maka konsumen harus dapat membuktikannya. Namun di dalam pasal 28 UUPK menyebutkan bahwa menganut sistem pembuktian terbalik dimana beban pembuktian tersebut tidak dibebankan kepada konsumen melainkan pada pelaku usaha, artinya pelaku usaha pembuat produk atau yang dipersamakan dengannya dianggap bersalah atas terjadinya kerugian terhadap konsumen selaku pemakai produk, kecuali dia dapat membuktikan sebaliknya bahwa kerugian yang terjadi tidak dapat dipersalahkan kepadanya.¹⁰

Pengaturan beban pembuktian terbaik dalam UUPK bertujuan untuk mensejajarkan kedudukan antara konsumen dan produsen yang mana dalam prakteknya kedudukan konsumen lebih lemah sehingga mengakibatkan kesulitan konsumen di dalam menuntut ganti kerugian. Dengan diaturnya mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam UUPK diharapkan agar pelaku usaha lebih memperhatikan hak-hak konsumen terutama hak konsumen memperoleh informasi yang lengkap bukan malah menyesatkan konsumen dan menyalahgunakan kedudukan pelaku usaha yang lebih kuat dari konsumen¹¹

Pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, ketika terdapat konsumen yang merasa dirugikan haknya sebagai dampak dari membeli, menggunakan, memanfaatkan barang atau jasa yang didistribusikan serta diperdagangkannya.¹²

⁹ *Ibid.*

¹⁰ Putu Adi Merta Jaya dan Ni Nyoman Mas Aryani. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Dicontumkannya Informasi Mengenai Komposisi Produk Secara Lengkap. Jurnal Kertha Semaya, 1 (10). 1-5.

¹¹ *Ibid.*

¹² Eli Wurida Dewi, Hukum. (2015). *Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hlm. 67.



Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perumdam Tirta Tarum Atas Penurunan Kualitas Air Bersih

Menurut Satjipto Rahardjo, bahwa perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekadar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial.¹³

Pasal 1 angka 1 UUPK menyebutkan bahwa "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Ada dua jenis perlindungan konsumen, yaitu:

a. Perlindungan Preventif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu tersebut.

b. Perlindungan Represif

Perlindungan Hukum Represif Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Dalam hal ini, khusus mengenai perlindungan bagi pelanggan air bersih dapat ditemukan pengaturannya dalam Lampiran Bab II Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan bahwa standar baku mutu kesehatan lingkungan harus memenuhi beberapa syarat, yaitu syarat fisik, syarat kimia, dan syarat bakteriologis.

1. Syarat fisik

Pada umumnya, syarat fisik yang harus dimiliki oleh air bersih harus memenuhi hal berikut, yaitu:

- a. Air tidak boleh berwarna (jernih)
- b. Air tidak boleh berasa
- c. Air tidak boleh berbau
- d. Suhu air berada pada kisaran 25 °C

2. Syarat kimia

Air bersih yang layak tidak boleh mengandung bahan-bahan kimia dalam jumlah yang melampaui batas. Beberapa kandungan zat kimia yang selalu

¹³ Satjipto Rahardjo. (2014). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti. hlm. 54.



terdapat dalam air antara lain adalah pH, total *solid*, zat organik, CO₂ agresif, kesadahan, Kalsium (Ca), Besi (Fe), Mangan (Mn), Tembaga (Cu), Seng (Zn), Chlorida (Cl), Nitrit (NO₂), Flourida (F), serta logam berat.

3. Syarat bakteriologis

Syarat bakteriologis mengatur bahwa air bersih tidak boleh mengandung bakteri-bakteri penyakit dan tidak boleh mengandung bakteri golongan e-coli melebihi kadar maksimum yang diperbolehkan yaitu 0 dengan satuan CFU/100ml.

4. Syarat radiologis

Syarat radiologis dalam air bersih adalah persyaratan yang mengharuskan air bersih bebas dari kandungan bahan-bahan yang tercemar zat radioaktif seperti sinar alfa, beta dan gamma dan juga limbah pembuangan seperti akibat dari pembangkit listrik tenaga nuklir.

Wujud dari perlindungan bagi konsumen air bersih, pemerintah telah menetapkan batasan-batasan yaitu bahwa setiap produsen/penyedia/penyelenggara Air Minum atau Pangan Olahan Siap Saji wajib memastikan Air Minum atau Pangan Olahan Siap saji yang diproduksi memenuhi SBMKL dan Persyaratan Kesehatan.¹⁴

Hasil dari temuan yang peneliti dapatkan dari keluhan konsumen, bahwa kualitas air yang disalurkan pihak Perumdam Tirta Tarum kepada konsumen tidak memenuhi standar persyaratan secara fisik yang mana air yang diterima tidak jernih dan juga berbau.¹⁵ Maka dalam hal ini terdapat kerugian bagi konsumen yang menggunakan air yang dikelola oleh Perumdam Tirta Tarum.

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen. Dengan adanya UU Perlindungan konsumen beserta perangkat hukum lainnya. Konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.¹⁶

Berdasarkan Pasal 4 UUPK, hak-hak yang dimiliki oleh konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, 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 benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;

¹⁴ Pasal 4 ayat 4 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan

¹⁵ Laila Aisya Zakiah, "Ramai Keluhan Air Hitam dan Bau," <https://tvberita.co.id/news/regional/ramai-keluhan-air-hitam-dan-bau-perumdam-karawang-kondisi-pipa-sudah-tua/2/>, diakses pada 31 Mei 2024 pukul 10.17 WIB.

¹⁶ Happy Susanto. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia, hlm. 4-5.



- g. Hak untuk memperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam hal ini terdapat hak konsumen yang dilanggar, yaitu mengenai hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi sesuai yang dijanjikan. Adapun penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 45 UUPK dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa, yaitu:

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan
 - a. Penyelesaian secara damai para pihak sendiri
 - b. Penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang, yaitu BPSK dengan menggunakan mekanisme konsiliasi, mediasi, atau arbitrase.
2. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum

Dalam penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan 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. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. UUPK menghendaki penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu harus ditempuh oleh para pihak yang bersengketa, sebelum memilih menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).¹⁷

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan apa yang telah dibahas, maka terdapat tiga bentuk tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yaitu contractual liability, product liability (yaitu tanggung jawab perdata terhadap produk secara langsung dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen) dan criminal liability Berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK diketahui bahwa Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkannya. Ganti rugi dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang yang setara nilainya. Adapun bentuk perlindungan konsumen terdapat 2 jenis, yaitu perlindungan secara represif dan perlindungan secara preventif.

Berdasarkan pembahasan di atas, saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu pemerintah daerah setempat perlu melakukan tinjauan secara rutin terhadap kinerja dari perusahaan daerah yang berfokus pada menyediakan kebutuhan dasar masyarakat yaitu air bersih agar kualitas air yang diterima oleh konsumen sesuai dengan standar baku mutu kesehatan. Dan bagi pihak Perumdam Tirta Tarum, perlu dibentuk sebuah mekanisme pengaduan atas kerugian yang dialami oleh konsumen yang efektif, akuntabel, dan transparan serta rutin dilakukannya pengecekan terhadap alat-alat produksi air bersih untuk menjamin bahwa semua berjalan sesuai

¹⁷ Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup. hlm. 99.



dengan standar operasional prosedur.

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillah atas bantuan dari berbagai pihak, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan lancar. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan penelitian ini sehingga dapat selesai dengan tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Eli Wuria Dewi. (2015). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Eva Yugiana, dkk., 2023 *Indikator Perumahan dan Kesehatan Lingkungan 2023, Vol 9*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.
- Happy Susanto. (2008). *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Laila Aisyah Zakiah, "Ramai Keluhan Air Hitam dan Bau," <https://tvberita.co.id/news/regional/ramai-keluhan-air-hitam-dan-bau-perumdam-karawang-kondisi-pipa-sudah-tua/2/>, diakses pada 31 Mei 2024 pukul 10.17 WIB.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 66 Tahun 2014 Tentang Kesehatan Lingkungan
- Putu Adi Merta Jaya dan Ni Nyoman Mas Aryani. (2013). Tanggung Jawab Pelaku Usaha terhadap Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Tidak Dicontornkannya Informasi Mengenai Komposisi Produk Secara Lengkap. *Jurnal Kertha Semaya*, 1 (10).
- Rivaldo Fransiskus Kuntag, Flora Pricilla Kalalo, dan Anna S. Wahongan. (2021). Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Terhadap Konsumen yang Dirugikan Atas Kerusakan Barang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Lex Privatum*, 9 (4).
- Satjipto Rahardjo. (2014). *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. (2007). *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, cet. 2.
- Susanti Adi Nugroho. (2008). *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Targethukum.com, "Viral di Medsos Warga Keluhkan Air PDAM Cabang Tirtajaya Airnya Keruh dan Tak Layak," <https://targethukum.com/viral-di-medsos-warga-keluhkan-air-pdam-cabang-tirtajaya-airnya-keruh-dan-tak-layak/>, diakses pada 31 Mei 2024 pukul 10.12 WIB.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- U.S. Environmental Protection Agency, "Water Facts of Life Ride the Water Cycle with These Fun Facts," <https://www3.epa.gov/safewater/kids/waterfactsoflife.html>, diakses pada 30 Mei pukul 21.14 WIB.
- Upik Hamidah. (2015). Pengaturan Hukum Pengelolaan Sumber Daya Air di Kota Bandar Lampung. *Jurnal Cita Hukum*, 3 (2).
- Yanuar J. Purwanto dan Agus Susanto "Modul 1: Pengantar Pengelolaan Sumber Daya Air", <http://repository.ut.ac.id/4313/1/PWKL4221-M1.pdf>, diakses pada tanggal 31 Mei 2024 pukul 20.35 WIB.