

**HAMBATAN DAN PENYELESAIAN DALAM PELAKSANAAN
PEMENUHAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
DI KABUPATEN BONDOWOSO
(Ditinjau menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen)**

SKRIPSI



Unit UPT Perpustakaan
UNIVERSITAS JEMBER

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat
untuk menyelesaikan program studi Ilmu Hukum
dan mencapai Gelar Sarjana Hukum

Asal : Hadiah
Pembelian
Terima : 28 FEB 2003
Oleh No. Induk : Sup

S
Klass
343 077
for
C.1

Ida Susanti
NIM. 980710101198

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2003**

**HAMBATAN DAN PENYELESAIAN DALAM PELAKSANAAN
PEMENUHAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
DI KABUPATEN BONDOWOSO
(Ditinjau menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999
Tentang Perlindungan Konsumen)**

Oleh :

IDA SUSANTI
NIM.980710101198

Dosen Pembimbing

H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP. 130 386 777

Pembantu Pembimbing

NANANG SUPARTO, S.H.
NIP. 131 415 666

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

2003

MOTTO

“ Janganlah menjanjikan sesuatu yang tidak dapat Anda laksanakan, tetapi sekali berjanji usahakanlah dengan sungguh-sungguh untuk menepati janji Anda “.

Dua Ribu Kata Mutiara)*

)* PT Bina Ilmu Offset, Surabaya :1976

PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan kepada :

1. Bapak dan Ibuku tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan bimbingannya hingga aku dapat menyelesaikan kuliahku ;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember tempat aku menuntut ilmu ;
3. Bapak dan Ibu Guru dan Dosen yang banyak memberikan ilmu kepadaku ;
4. Kekasihku yang telah memberikan dukungannya kepadaku;
5. Sahabat dan teman-temanku yang telah banyak memberikan bantuan dan kebaikannya selama ini.

PERSETUJUAN

Dipertahankan dihadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 30

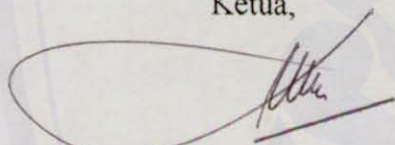
Bulan : Januari

Tahun : 2003

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

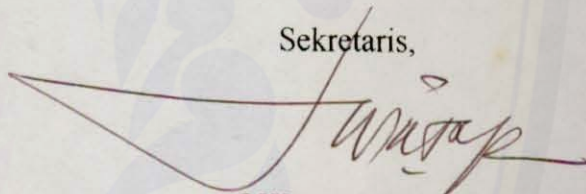
Panitia Penguji

Ketua,



Hj. Liliek Istiqomah, S.H.
NIP. 131 276 661

Sekretaris,



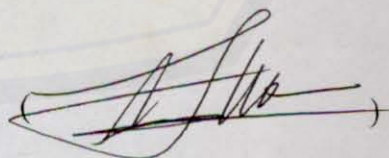
I Wayan Yasa, S.H.
NIP. 131 832 298

Anggota Penguji

1. H. Arie Sudjatno, S.H.
NIP. 130 368 777



2. Nanang Suparto, S.H.
NIP. 131 415 666



PENGESAHAN

Disahkan skripsi dengan judul :

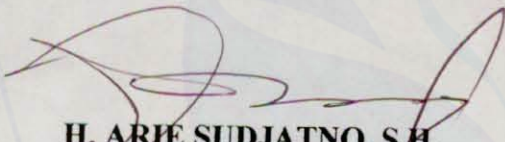
**HAMBATAN DAN PENYELESAIAN DALAM PELAKSANAAN
PEMENUHAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KABUPATEN
BONDOWOSO (Ditinjau menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun
1999 Tentang Perlindungan Konsumen)**

Oleh

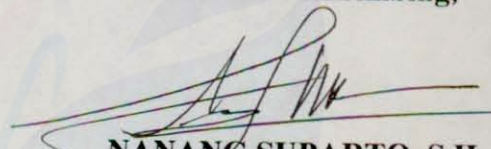
IDA SUSANTI

NIM. 980710101198

Pembimbing,


H. ARIE SUDJATNO, S.H.
NIP.130 368 777

Pembantu Pembimbing,


NANANG SUPARTO, S.H.
NIP.131 415 666

Mengesahkan,
Departemen Pendidikan Nasional RI
Universitas Jember
Fakultas Hukum
Dekan,




KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.
NIP. 130 808 985

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang atas berkah dan rahmat-Nya, sehingga dalam kesempatan ini penulis telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ **HAMBATAN DAN PENYELESAIAN DALAM PELAKSANAAN PEMENUHAN PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KABUPATEN BONDOWOSO (Ditinjau menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen)**”.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum Universitas Jember. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan berupa bimbingan dan saran serta masukan-masukan yang sangat membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, dengan penuh hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak H. Arie Sudjatno, S.H. selaku pembimbing ;
2. Bapak Nanang Suparto, S.H. selaku pembantu pembimbing ;
3. Ibu Liliek Istiqomah, S.H. selaku Ketua Panitia Penguji ;
4. Bapak I Wayan Yasa, S.H. selaku Sekretaris Panitia Penguji ;
5. Bapak Kopong Paron Pius, S.H.,S.U., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
6. Bapak Multazaam Muntahaa, S.H. selaku dosen wali ;
7. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember ;
8. Bapak Drs. Heru Purwanto, Direktur Utama PDAM Bondowoso ;
9. Bapak Drs. Yahya, Direktur Umum PDAM Bondowoso ;
10. Seluruh staf PDAM Bondowoso ;
11. Bapak Suprihanto, S.H. yang telah memberikan bantuannya;

12. Bapak H. Asnawi dan Ibu Hj. Susilowati yang telah memberikan doa, kasih sayang dan dukungannya ;
13. Iin, Ika, Iwan dan Indra ;
14. Rudy Jatmiko Prasetyo yang selalu memberikan dukungannya ;
15. Keluarga besar IMPA Akasia ;
16. Teman-teman angkatan 98, Jerenk dan Andri, Mjn, Liem, Erna, Meong, Kiswana, Yuli.

Penulis berharap mudah-mudahan Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan anugerah-Nya kepada beliau-beliau atas jasa dan sumbangan pemikiran bagi penulis selama ini. Akhirnya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pihak-pihak yang memerlukan pada umumnya.

Jember, Januari 2003

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
RINGKASAN	xii
I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penulisan	6
1.4.1 Tujuan Umum	6
1.4.2 Tujuan Khusus	6
1.5 Metode Penulisan	6
1.5.1 Pendekatan Masalah	7
1.5.2 Sumber Data	7
1.5.3 Pengumpulan Data	8
1.5.4 Analisa Data	8
II. FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI	
2.1 Fakta	10
2.2 Dasar Hukum	13
2.3 Landasan Teori	15
2.3.1 Tanggung Jawab	15
2.3.2 Perusahaan Daerah	16
2.3.3 Wanprestasi	18
2.3.4 Konsumen	19
2.3.5 Perlindungan Hukum	19

III. PEMBAHASAN

3.1 Hal-Hal Yang Menjadi Penyebab Timbulnya Hambatan Dalam Pelaksanaan Pemenuhan Pelayanan Terhadap Konsumen PDAM	21
3.2 Penyelesaian Hambatan Yang Terjadi Dalam Pelaksanaan Pemenuhan Pelayanan Terhadap Konsumen PDAM	23
3.2.1 Penyelesaian Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	28
3.3 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Dalam Penyelesaian Hambatan Dalam Pelaksanaan Pemenuhan Pelayanan Terhadap Konsumen	31

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

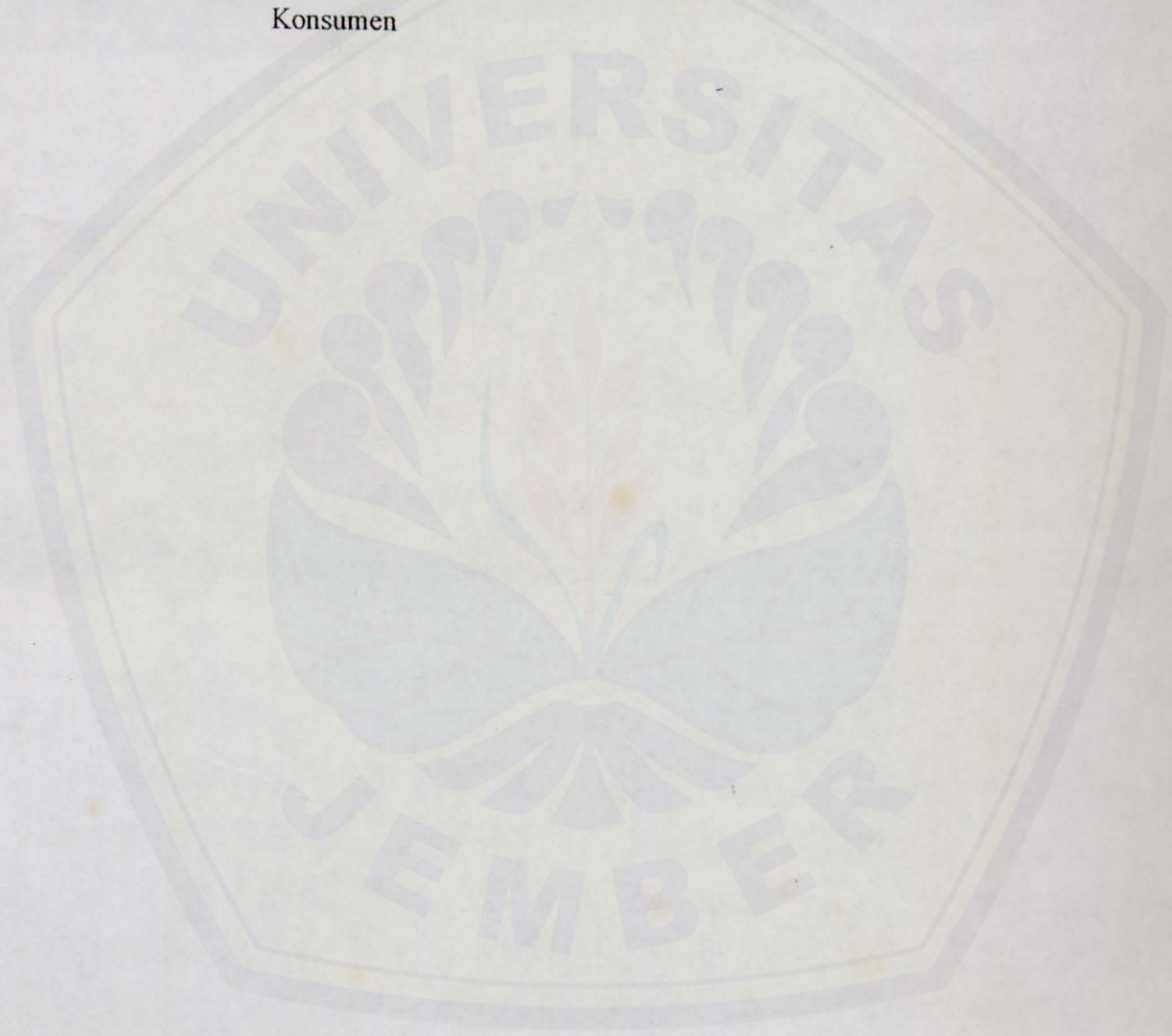
4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran	39

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Surat Penelitian dari Fakultas
LAMPIRAN II	Surat Penelitian dari PDAM Bondowoso
LAMPIRAN III	Formulir Surat Permohonan Menjadi Pelanggan
LAMPIRAN IV	Formulir Surat Pernyataan
LAMPIRAN V	Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen



RINGKASAN

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi hidup dan meningkatkan kehidupan manusia, baik pada masa lampau, masa sekarang maupun masa yang akan datang. Di dalam tata kehidupan masyarakat pun air memegang peranan penting, misalnya untuk memenuhi kebutuhan keluarga, kebersihan kota dan desa, irigasi, dan sebagainya.

Pada perkembangannya dewasa ini, pemenuhan air yang bersih menjadi masalah atau kendala yang sangat berarti. Terutama di daerah perkotaan yang sangat padat jumlah penduduknya. Hal ini disebabkan karena sangat sedikitnya jumlah sumber air yang bersih yang sesuai dengan standar kesehatan. Demikian besarnya peranan air untuk hidup dan meningkatkan kehidupan, sehingga layak apabila negara atau pemerintah turut campur dalam pengelolaannya. Oleh karena itu, pemerintah menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah pasal 2 adalah dengan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum, yang selanjutnya disingkat PDAM.

Pendirian PDAM bertujuan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat dengan pengadaan air bersih dan berusaha semaksimal mungkin melayani dan memenuhi kesejahteraan masyarakat dalam air minum. Namun akhir-akhir ini banyak keluhan dari para konsumen mengenai buruknya kualitas air minum PDAM. Konsumen seringkali tidak mendapatkan pertanggung jawaban dari PDAM, maka penulis tertarik untuk mengajukan dalam bentuk skripsi tentang bentuk pertanggung jawaban dari PDAM.

Permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah, mengenai hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya hambatan dalam pelaksanaan

pemenuhan pelayanan terhadap konsumen PDAM; penyelesaian dari hambatan serta faktor pendukung dan faktor penghambat dalam upaya penyelesaian hambatan yang terjadi.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat akademis dalam meraih gelar kesarjanaan pada Fakultas Hukum Universitas Jember. Selain itu, untuk mengetahui penyebab timbulnya hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen, serta untuk mengetahui penyelesaian hambatan serta faktor pendukung dan faktor penghambatnya dalam penyelesaian hambatan yang terjadi.

Metode yang digunakan adalah pendekatan masalah secara yuridis normatif yaitu mengkaji dan menelaah peraturan perundang-undangan, teori-teori hukum dan pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sebagai dasar dalam pembahasan dan pemecahan terhadap permasalahan; sumber data diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak yang terkait dalam hal ini PDAM Bondowoso dan dikaji dengan menggunakan sumber data sekunder seperti peraturan perundang-undangan; metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah studi lapangan dan studi literatur. Dari data yang terkumpul kemudian disusun secara sistematis dan teratur serta dilakukan menggunakan metode analisa data deskriptif kualitatif dan selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif.

Berdasarkan hasil penulisan skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa penyebab timbulnya hambatan dibedakan menjadi 2, yang disebabkan oleh peristiwa diluar kemampuan PDAM (*overmacht*) dan yang disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan PDAM. Penyelesaian hambatan dibedakan berdasarkan penyebabnya. Apabila disebabkan karena peristiwa diluar kekuasaan PDAM maka PDAM tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban. Apabila disebabkan karena kesengajaan atau kelalaian PDAM maka PDAM dapat dimintakan pertanggungjawaban.

Faktor pendukung dalam penyelesaian hambatan, yaitu sudah adanya undang-undang yang melindungi konsumen, serta sistem pelayanan selama 24 jam. Faktor penghambat dari upaya penyelesaian hambatan ini, yaitu kondisi geografis Bondowoso yang bergunung-gunung, serta kurang mengertinya masyarakat akan pentingnya air bersih yang dikarenakan oleh faktor sosial ekonomi.

Adapun saran yang dapat disumbangkan berkaitan dengan tulisan ini adalah PDAM perlu memperbaiki kualitas sumber daya manusia dan mempunyai peralatan yang lebih canggih agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat menjangkau seluruh konsumen di Bondowoso. Pencantuman klausula mengenai penyelesaian hambatan dan sengketa di dalam formulir akan bermanfaat bagi upaya penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen PDAM Bondowoso.



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bumi beserta segala isinya merupakan anugerah yang tidak ternilai dari Tuhan Yang Maha Esa, yang diberikan-Nya kepada makhluk-Nya. Manusia sebagai makhluk yang berbudaya tinggi sudah selayaknya memiliki kewajiban yang cukup besar untuk mengolah serta menjaga keseimbangan lingkungan hidupnya dan kelestarian sumber daya alamnya agar tercipta kondisi dan situasi lingkungan yang dapat menjamin kebaikan, kesehatan dan kebahagiaan generasi penerusnya.

Bangsa Indonesia sebagai suatu bangsa yang mendiami wilayah tertentu, memiliki lingkungan hidupnya yang pada dasarnya telah diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, yang selanjutnya disingkat UULH. Berdasarkan pasal 2 UULH dinyatakan sebagai berikut :

“ Ruang lingkup lingkungan hidup Indonesia meliputi ruang, tempat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berwawasan nusantara dalam melaksanakan kedaulatan, hak berdaulat dan yuridiksinya.”

Di Indonesia keseimbangan lingkungan dan kelestarian sumber daya alam memiliki arti yang sangat penting bagi pembangunan yang berkesinambungan untuk memajukan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia. Sebagaimana digariskan dalam pasal 33 UUD 1945 yang berbunyi sebagai berikut :

- (1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.
- (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.

- (3) Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.
- (4) Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang.

Pada perkembangannya dewasa ini, pemenuhan air yang bersih menjadi masalah atau kendala yang sangat berarti. Terutama di daerah perkotaan yang sangat padat jumlah penduduknya. Hal ini disebabkan karena sangat sedikitnya jumlah sumber air yang bersih yang sesuai dengan standar kesehatan.

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi hidup dan meningkatkan kehidupan manusia, baik pada masa lampau, masa sekarang maupun masa yang akan datang. Di dalam tata kehidupan masyarakat pun air memegang peranan, misalnya untuk memenuhi kebutuhan keluarga, kebersihan kota dan desa, irigasi, dan sebagainya.

Demikian besarnya peranan air untuk hidup dan meningkatkan kehidupan, sehingga layak apabila negara atau pemerintah turut campur dalam pengelolaannya. Sebagaimana ditegaskan dalam pasal 8 ayat (1) UULH yang berbunyi :

“ Sumber daya alam dikuasai oleh negara dan digunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat, serta pengaturannya ditentukan oleh pemerintah.”

Langkah-langkah yang ditempuh oleh pemerintah menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah pasal 2 adalah dengan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum, yang selanjutnya

disingkat PDAM, dimasing-masing wilayah Indonesia dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat, disamping itu juga untuk menjalankan rencana pembangunan nasional yang tertuang dalam GBHN dengan berdasar pada UUD 1945 pasal 33.

Pendirian PDAM bertujuan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat dengan pengadaan air bersih dan berusaha semaksimal mungkin melayani dan memenuhi kesejahteraan masyarakat dalam air minum. PDAM dalam menjalankan usahanya selain mencari keuntungan, juga bersifat sosial. PDAM memproduksi air yang diolah sesuai dengan standar kesehatan, yang kemudian didistribusikan kepada masyarakat baik konsumen tetap PDAM maupun konsumen tidak tetap. Standar kesehatan disini seperti :

- a. air tersebut memiliki kadar kejernihan, yaitu tidak berwarna dan tidak keruh;
- b. air tersebut tidak berbau;
- c. air tersebut berasa tawar.

Untuk menjadi konsumen air bersih yang diproduksi oleh PDAM, calon konsumen harus mengisi formulir yang telah disediakan dan melengkapi persyaratan (lihat lampiran III dan IV).

Perjanjian antara PDAM dengan konsumen merupakan perjanjian obligatoir (yang menciptakan perikatan) merupakan sarana utama bagi para pihak untuk secara mandiri mengatur hubungan-hubungan hukum diantara mereka.

Perikatan dapat dirumuskan sebagai hubungan hukum harta kekayaan antara 2 orang atau lebih dimana pihak yang satu wajib melaksanakan suatu prestasi sedangkan yang lain berhak atas prestasi itu. Perikatan adalah suatu hubungan hukum antara 2 orang berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak yang lain dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu.

Perikatan yang ada adalah berasal dari perjanjian dan undang-undang yang diatur dalam Buku Ketiga Kitab Undang-undang Hukum Perdata, yang selanjutnya disingkat KUHPerdata. Batasan perjanjian diatur dalam pasal 1313 KUHPerdata yang menyebutkan perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Dengan adanya perjanjian pelayanan air minum yang dilakukan oleh PDAM dan konsumen maka akan menimbulkan hak dan kewajiban. Masing-masing pihak mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan norma hukum yang berlaku. Jika salah satu pihak tidak melaksanakan kewajibannya maka pihak tersebut disebut wanprestasi.

Sehubungan dengan adanya hak dan kewajiban antara PDAM dan konsumen, akhir-akhir ini banyak di media massa kita baca mengenai keluhan-keluhan dari konsumen atas buruknya kualitas air yang diproduksi maupun pelayanan PDAM. Buruknya kualitas air PDAM tersebut disebabkan oleh banyak hal, baik yang dikarenakan oleh peristiwa diluar kekuasaan PDAM, ataupun dikarenakan oleh kelalaian atau kesengajaan PDAM. Tidak dipenuhinya hak-hak ini menimbulkan kerugian bagi konsumen. Pihak konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut hak-haknya pada PDAM. Kewajiban PDAM sebagai debitur jelas menimbulkan konsekuensi hukum, apabila kewajiban itu tidak dilaksanakan dengan baik termasuk kelalaiannya yang berakibat menimbulkan kerugian bagi konsumen maka kerugian yang diderita konsumen tersebut harus menjadi tanggung jawab konsumen.

Pertanggung jawaban PDAM berupa penyelesaian terhadap hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen. Penyelesaian hambatan tersebut dibedakan menjadi 2

berdasarkan hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen.

1.2 Ruang Lingkup

Agar tidak menimbulkan salah pengertian dalam tujuan penulisan skripsi maka penulis menganggap perlu untuk membatasi ruang lingkup pembahasan guna menghindari adanya penilaian atau penafsiran yang nantinya dapat menyimpang dari pokok permasalahan agar terdapat kesesuaian dengan judul skripsi.

Ruang lingkup yang akan dibahas adalah mengenai hambatan serta penyelesaian yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas ada beberapa permasalahan yang dibahas oleh penulis, yaitu :

1. hal-hal apa saja yang dapat menjadi penyebab timbulnya hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen PDAM ?
2. bagaimana penyelesaian dari hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen PDAM ?
3. apakah faktor-faktor penghambat dan faktor pendukungnya dalam penyelesaian hambatan?

1.4 Tujuan Penulisan

Penulis mempunyai dua tujuan dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1.4.1 Tujuan Umum

1. Merupakan tujuan yang bersifat akademis yaitu guna memenuhi dan melengkapi syarat-syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember.
2. Memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi yang berminat dan berkepentingan sehubungan dengan permasalahan.

1.4.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengkaji dan menganalisa hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen PDAM.
2. Untuk mengkaji dan menganalisa penyelesaian dari hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen PDAM.
3. Untuk mengkaji dan menganalisa faktor-faktor penghambat dan faktor-faktor pendukung penyelesaian hambatan.

1.5 Metode Penulisan

Metode penulisan merupakan unsur penting dan mutlak yang harus ada dalam penulisan skripsi karena mengandung suatu kebenaran ilmiah. Metode penulisan adalah usaha untuk mencari, menemukan dan menganalisa masalah yang disajikan sehingga dapat terbentuk suatu jaringan sistem untuk mendapatkan karya ilmiah yang konkret. Metode penulisan pada hakekatnya memberikan pedoman tentang cara-cara seorang ilmuwan mempelajari dan menganalisa suatu karya ilmiah dan memahami permasalahan-permasalahan yang dihadapinya (Soerjono Soekanto, 1986. 6-7).

Oleh karena itu metode yang akan menjadi pedoman dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

1.5.1 Pendekatan Masalah

Metode pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode yuridis normatif didukung oleh data empiris. Metode yuridis normatif yaitu pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji dan menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang dibahas sebagai dasar dalam pembahasan dan pemecahan terhadap permasalahan yang ada dalam skripsi ini.

1.5.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Sumber data primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak PDAM Bondowoso berhubungan dengan permasalahan yang ada.

Data primer ini diperoleh dari hasil konsultasi yang dilaksanakan dengan mengadakan wawancara langsung antara penulis dengan direktur umum PDAM Bondowoso, yaitu Bapak Yahya.

2. Sumber data sekunder

Adalah data yang diperoleh dari :

- a. peraturan-peraturan yang berlaku dan mempunyai relevansi yang erat dengan pokok permasalahan, misalnya peraturan perundang-undangan;
- b. pendapat para sarjana atau ahli hukum yang berkaitan dengan permasalahan yang ada;
- c. bahan bacaan lain seperti surat kabar yang mendukung bagi penyelesaian skripsi ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis adalah :

1. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan perwakilan dari PDAM Bondowoso, yaitu dengan melakukan tanya jawab secara langsung mengenai hal-hal yang berhubungan dengan permasalahan.

Wawancara dilakukan dengan mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman dan dimungkinkan adanya variasi pertanyaan yang disesuaikan dan berkaitan dengan permasalahan. Hal ini dimaksudkan untuk memperoleh data secara langsung dari pihak-pihak atau pejabat yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam skripsi. Penulis dalam hal ini melaksanakan wawancara dengan Direktur Umum PDAM Bondowoso, yaitu Bapak Drs. Yahya.

2. Studi Literatur

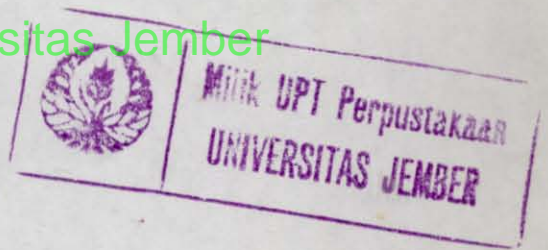
Pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur dan bahan bacaan lain yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

1.5.4 Metode Analisa Data

Setelah data yang diperlukan ini terkumpul maka selanjutnya disusun secara sistematis dan teratur serta dilakukan analisis dengan menggunakan metode diskriptif kualitatif, yaitu suatu metode untuk memperoleh gambaran singkat mengenai suatu permasalahan yang dibahas berdasarkan atas analisis yang diuji melalui norma-norma dan kaidah-kaidah hukum masyarakat dan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Selanjutnya ditarik kesimpulan dengan menggunakan metode deduktif, yaitu suatu metode berpikir yang menarik dan menyimpulkan dari suatu pembahasan yang bersifat umum menuju pembahasan yang bersifat khusus.





BAB II

FAKTA, DASAR HUKUM DAN LANDASAN TEORI

2.1 Fakta

PDAM Bondowoso adalah salah satu badan usaha milik pemerintah daerah yang bertujuan untuk menyalurkan air bersih kepada masyarakat khususnya konsumen PDAM. Untuk menjadi konsumen PDAM, calon konsumen harus terlebih dahulu mengisi formulir yang disediakan oleh PDAM dan menyerahkan persyaratan yang diminta.

Apabila formulir Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPL) dan Surat Pernyataan telah ditandatangani, maka konsumen menjadi terikat pada PDAM dalam arti konsumen harus memenuhi kewajiban yang dibebankan kepadanya dan PDAM dapat menjatuhkan sanksi bila konsumen tidak menyanggupinya (lihat LAMPIRAN III dan IV).

Dalam praktek, bentuk dari formulir yang telah dibakukan disiapkan lebih dulu oleh PDAM. PDAM akan menerbitkan Surat Permohonan Menjadi Pelanggan dengan persyaratan yang telah ditentukan oleh PDAM.

Tata cara permohonan menjadi konsumen, yaitu :

1. calon konsumen datang ke kantor cabang PDAM di bagian pendaftaran untuk mengajukan permintaan pemasangan instalasi Sambungan Rumah (SR). Permintaan pemasangan sambungan air minum dapat dipenuhi dengan membawa persyaratan pendaftaran, antara lain :
 - a. foto kopi surat tanah sebagai bukti pemilikan tanah (akte jual beli tanah atau sertifikat tanah dengan menunjukkan aslinya) ;
 - b. foto kopi Pajak Bumi dan Bangunan sebagai bukti lunas pajak;
 - c. foto kopi Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Susunan Keluarga;
 - d. bukti pemilikan bangunan atau IMB;

e. bukti ijin usaha untuk bangunan atau tanah yang ditempati sebagai tempat usaha;

f. mengisi formulir permohonan yang telah disediakan oleh PDAM.

Yang semua persyaratan tersebut diserahkan pada loket pendaftaran.

2. setelah surat permohonan berlangganan tersebut diisi serta ditandatangani dan persyaratan telah diserahkan di loket pendaftaran, maka secepatnya petugas dari PDAM bagi perencanaan dan gambar mengadakan peninjauan ke persil calon konsumen untuk kemungkinan diadakan penyambungan air minum dan penetapan biaya pemasangan.

Bila permohonan pemasangan sambungan rumah diterima, maka PDAM akan mengeluarkan perintah Sambungan Rumah (SR) kepada kontraktor pelaksana sambungan baru rekanan PDAM. Dengan adanya SR tersebut, maka akan ditentukan pula besarnya biaya sambungan. Pemberitahuan besarnya biaya rencana pemasangan akan dikirim ke alamat pemohon melalui pos.

3. calon konsumen diharuskan melakukan pembayaran biaya pemasangan baru di kas PDAM, baik secara tunai maupun dengan mengangsur dan pembayaran dinyatakan sah apabila ada kas register.
4. yang terakhir maka akan diadakan pemasangan. Apabila selama 3 hari terhitung sejak tanggal pembayaran saluran air konsumen belum terpasang maka dapat menghubungi loket pendaftaran.

Apabila calon konsumen telah mengisi surat permohonan berlangganan dan melengkapi persyaratan maka telah terjadi perjanjian antara PDAM dengan konsumen. Suatu perjanjian juga dinamakan persetujuan karena 2 pihak setuju melakukan sesuatu. Perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan. Perikatan yang lahir dari perjanjian memang dikehendaki oleh 2 pihak yang membuat perjanjian.

Apabila 2 orang mengadakan perjanjian maka mereka bermaksud supaya mereka berlaku suatu perikatan hukum. Sehingga hubungan hukum

antara PDAM dan konsumen mempunyai sifat yang saling mengikat keduanya. Hal ini dengan sendirinya akan menimbulkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hak dan kewajiban ini harus dipenuhi dan diperoleh kedua pihak tersebut. Jika salah satu tidak melakukan kewajibannya maka pihak tersebut disebut wanprestasi.

Sehubungan dengan adanya hak dan kewajiban yang dimaksud diatas, isi yang tertuang dalam perjanjian pelayanan air minum tersebut hanya mengatur hak konsumen secara garis besar, sebagai pengguna air minum (lihat LAMPIRAN IV). Sering kita baca di media massa akhir-akhir ini adanya keluhan para konsumen atas buruknya kualitas air PDAM yang disalurkan kepada konsumen.

Buruknya kualitas air PDAM disebabkan oleh banyak hal, baik yang disebabkan oleh peristiwa diluar kekuasaan PDAM, ataupun dikarenakan oleh kelalaian atau kesengajaan PDAM. Walaupun demikian penyaluran air yang tidak bersih kepada konsumen dapat menimbulkan kerugian baik yang berupa kerugian materiil maupun kerugian yang bersifat immateriil. Di satu sisi, pihak konsumen yang merasa dirugikan akan menuntut ganti rugi kepada PDAM. Di lain sisi, PDAM sebagai badan usaha yang mencari keuntungan juga bersifat sosial. PDAM harus memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen. Hubungan PDAM dengan konsumen mengandung konsekuensi hukum, apabila kewajiban itu tidak dilaksanakan dengan baik oleh PDAM, termasuk kelalaiannya yang berakibat menimbulkan kerugian pada orang lain maka kerugian yang diderita konsumen menjadi tanggung jawab PDAM. Apabila PDAM tidak berkehendak untuk bertanggung jawab maka konsumen dapat menuntut kerugian secara perdata sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan KUH Perdata.

Banyaknya keluhan konsumen akhir-akhir ini yang sering dimuat di media massa baik karena kelalaian maupun hal-hal diluar kekuasaan PDAM

sehingga air yang diproduksi mempunyai kualitas yang buruk akan selalu menimbulkan kerugian bagi konsumen. Agar konsumen tidak menderita kerugian yang lebih besar maka harus ada upaya penyelesaian dari PDAM terhadap hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen.

2.2 Dasar Hukum

Untuk memperkuat dan memperjelas penulisan ini maka penulis menggunakan dasar hukum sebagai berikut :

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

a. Pasal 1233

Tiap-tiap perikatan dilahirkan baik karena persetujuan, baik karena undang-undang.

b. Pasal 1234

Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, atau untuk tidak berbuat sesuatu.

c. Pasal 1243

Penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

d. Pasal 1313

Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.

e. Pasal 1320

Untuk sahnya persetujuan diperlukan empat syarat :

1. adanya sepakat mereka yang mengikatkan diri;
2. kecakapan untuk membuat suatu perikatan;
3. suatu hal tertentu;
4. suatu sebab yang halal.

f. Pasal 1338

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.
2. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu.
3. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen :

a. Pasal 8 ayat (1) huruf a

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang atau/ jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Pasal 19

(1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

(2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang

sejenisnya atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
- (4) 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.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

2.3 Landasan Teori

2.3.1 Tanggung Jawab

Tanggung jawab berdasarkan kamus hukum adalah terjemahan dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda yaitu "*verantwoordelijkheid*", yaitu suatu keharusan bagi seseorang untuk melaksanakan dengan selayaknya apa yang telah diwajibkan kepadanya (J. Satrio, 1995 : 64).

Tanggung jawab dalam hal ini adalah tanggung jawab PDAM sebagai badan hukum. Badan hukum adalah suatu kesatuan yang oleh hukum positif diakui dapat mempunyai kewenangan hukum (*rechtsbevoegheid*) yang tersendiri, terlepas dari orang-orang yang membentuknya. Dengan demikian badan hukum dapat mempunyai hak dan kewajiban tertentu tersendiri.

Tanggung jawab PDAM jika terjadi wanprestasi terhadap konsumen dapat digugat secara perdata maupun dituntut pidana. Tanggung jawab secara perdata diatur dalam pasal 19 ayat (1) dan ayat (2). Tanggung jawab secara perdata adalah pemberian ganti rugi berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya, atau

perawatan kesehatan dan/atau pemberian santuan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Namun pemberian ganti rugi terhadap konsumen tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana jika dikemudian hari terbukti ada unsur kesalahan pada perbuatan yang dilakukan oleh PDAM. Tanggung jawab secara pidana berupa pidana penjara atau pidana denda.

Perihal sanksi pidana ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 61 dan pasal 62. Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman tambahan, berupa :

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

2.3.2 Perusahaan Daerah

Dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah, menetapkan bahwa yang dimaksud dengan Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang ini yang modalnya untuk seluruhnya atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan undang-undang.

Undang-undang sendiri telah memberikan pengertian tentang Perusahaan Daerah dimana dititik beratkan kepada faktor permodalan yang dinyatakan untuk seluruhnya atau sebagiannya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan. Hal kekayaan daerah yang dipisahkan sebagai kekayaan daerah yang dilepaskan dari penguasaan umum yang dipertanggung

jawabkan melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah yang dikuasai dan dipertanggung jawabkan sendiri.

Bentuk badan hukum Perusahaan Daerah adalah badan hukum publik dan kedudukannya sebagai badan hukum diperoleh dengan diberlakukannya Peraturan Daerah yang mengatur pendirian Perusahaan Daerah yang bersangkutan. Badan hukum publik bertindak sebagai pelayan bagi masyarakat dan bersifat sosial. Usahanya dijalankan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan ekonomis, serta pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat (C.S.T Kansil, 1994:118). Sedangkan badan hukum privat bertindak untuk kepentingan perusahaan dan bertujuan untuk mencari keuntungan sebanyak-banyaknya.

Selanjutnya mengenai bentuk-bentuk perusahaan daerah dapat dibedakan menurut permodalannya yaitu :

- 1) Perusahaan daerah yang seluruh permodalannya terdiri dari kekayaan satu daerah yang dipisahkan dan tidak terdiri atas saham-saham. Bentuk perusahaan daerah yang sedemikian ini lebih sesuai memilih bentuk Perusahaan Umum Daerah, lebih-lebih apabila sifat lapangan usahanya bersifat campuran yaitu disatu pihak berusaha mendapatkan laba sebesar-besarnya (*commercial corporation*) sedangkan dilain pihak memberikan layanan kepada masyarakat (*social service corporation*). Berdasarkan sifat dan permodalannya PDAM termasuk dalam golongan ini.
- 2) Perusahaan daerah yang modalnya terdiri atas kekayaan beberapa daerah yang dipisahkan, terbagi atas saham-saham. Bentuk perusahaan ini sebaiknya memilih bentuk perusahaan perseroan atau perseroan terbatas lebih-lebih bagi perusahaan yang bersifat komersial.
- 3) Perusahaan daerah yang modalnya terdiri atas sebagian kekayaan daerah yang dipisahkan terbagi atas saham-saham. Bentuk perusahaan

ini lazimnya memilih bentuk perusahaan perseroan atau perseroan terbatas yang bersifat komersial (M.Natzir Said, 1985: 345-346).

2.3.3 Wanprestasi

Wanprestasi berasal dari istilah aslinya dalam bahasa Belanda "*wanprestatie*", artinya tidak terpenuhinya kewajiban yang telah ditetapkan dalam perikatan, baik karena perikatan yang timbul karena perjanjian maupun perikatan yang timbul karena undang-undang. Tidak dipenuhinya kewajiban itu ada itu ada 2 macam, yaitu :

- a. kesalahan debitur, baik karena kesengajaan maupun karena kelalaian;
- b. keadaan memaksa (*overmacht/ force majeure*), jadi diluar kemauan debitur, debitur tidak bersalah.

Dalam pasal 1243 KUHPerdara terdapat pengertian wanprestasi yang berbunyi, penggantian biaya, rugi dan bunga karena tidak dipenuhinya suatu perikatan, barulah mulai diwajibkan, apabila si berutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, tetap melalaikannya, atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.

Tidak dilaksanakannya kewajiban yang telah ditentukan dalam perjanjian dapat menimbulkan berbagai kemungkinan akibat, baik yang berkenaan dengan perjanjian sendiri maupun yang berkenaan dengan kewajiban para pihak. Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah hukuman atau sanksi-sanksi yang berupa :

- a). pemutusan atau pembatalan perjanjian;
- b). pelaksanaan kewajiban sebagaimana mestinya ;
- c). pembayaran ganti kerugian;
- d). pemutusan perjanjian ditambah dengan pembayaran ganti kerugian;
- e). pelaksanaan kewajiban ditambah pembayaran ganti kerugian (J. Satrio, 1993 :34-44).

2.3.4 Konsumen

Pengertian konsumen berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah setiap orang pemakai barang /atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dibedakan menjadi 2, yaitu :

a. Konsumen sebagai pengguna jasa temporer

Konsumen ini hanya menggunakan barang /atau jasa untuk sementara atau sebagai pengguna tidak tetap. Konsumen hanya menggunakan barang /atau jasa bila dirasa perlu.

b. Konsumen sebagai pengguna tetap (pelanggan)

Konsumen menggunakan barang /atau jasa secara tetap (James F. Engel, 1994 : 53).

2.3.5 Perlindungan Hukum

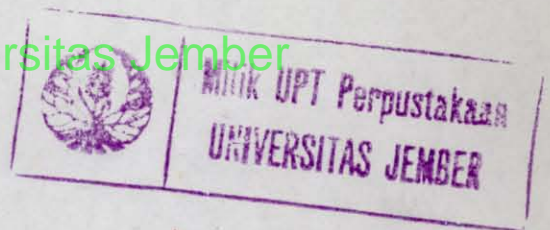
Hukum sebagai alat pengayom, melindungi dan mendidik masyarakat dan individu terhadap perbuatan-perbuatan yang mengganggu tata tertib masyarakat, yang dilakukan oleh individu-individu lain. Tujuan hukum adalah mengayomi masyarakat terhadap perbuatan-perbuatan yang mengganggu tata tertib masyarakat dengan mengancamkan tindakan-tindakan terhadap pengganggu dengan maksud untuk mencegah pengganggu (Moch. Saleh Djindang, 1983:17-18).

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengertian perlindungan hukum terhadap konsumen atau perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan hukum ini bertujuan untuk meningkatkan harkat dan martabat

konsumen. Konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.

Pendidikan saja tidak akan menjamin kesejahteraan konsumen. Dasar dari ekonomi usaha bebas adalah hak konsumen manapun untuk membuat pilihan yang terinformasi dan tidak terbatas dari suatu susunan alternatif. Bila hak ini dikurangi karena penyalahgunaan bisnis maka pemerintah wajib mempengaruhi pilihan konsumen melalui pembatasan dalam kekuatan monopoli dan melalui penegakan dan praktek dagang lain yang tidak jujur.

Undang-undang dan peraturan perlindungan konsumen terlalu sering didasarkan pada opini sekelompok kecil advokat. Hasilnya mungkin tidak efektif atau bahkan kontra produktif. Sekarang ada kesadaran yang semakin berkembang bahwa kepercayaan yang lebih besar harus diletakkan pada penelitian konsumen bila perlindungan konsumen diharapkan berfungsi seperti yang dimaksudkan (James F Engel, 1994:6).



BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Hal-hal yang menjadi penyebab timbulnya hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen PDAM

Hubungan hukum antara antara PDAM dan konsumen mempunyai sifat mengikat keduanya. Hal ini dengan sendirinya akan menimbulkan hak dan kewajiban antara keduanya. Hak dan kewajiban ini harus dipenuhi dan diperoleh kedua belah pihak.

PDAM merupakan suatu badan hukum, dalam melaksanakan tugasnya yaitu mengadakan dan menyediakan air minum yang bersih dan sesuai dengan standar kesehatan kepada pelanggan, tidak pernah bisa lepas dari bermacam bentuk hambatan yang dapat menyebabkan terjadinya wanprestasi. Debitur dapat dikatakan wanprestasi apabila :

- (1) debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, artinya debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah disanggupinya untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian atau tidak memenuhi kewajiban yang ditetapkan undang-undang dalam perikatan yang timbul karena undang-undang ;
- (2) debitur memenuhi prestasi tetapi tidak baik atau keliru, disini debitur melaksanakan atau memenuhi apa yang ditentukan oleh undang-undang tetapi tidak sebagaimana mestinya menurut kualitas yang ditentukan dalam perjanjian atau menurut kualitas yang ditetapkan oleh undang-undang ;
- (3) debitur memenuhi prestasi tetapi tidak tepat pada waktunya, disini debitur memenuhi prestasi tetapi terlambat atau waktu yang ditetapkan didalam perjanjian tidak dipenuhi ;
- (4) melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

Adapun hal-hal yang dapat menyebabkan terjadinya hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen dapat dikategorikan sebagai berikut :

- a. Peristiwa yang terjadi akibat diluar kekuasaan PDAM (*overmacht / force majeure*)

Peristiwa *overmacht* adalah suatu peristiwa yang terjadi dalam keadaan yang tidak dapat diketahui sebelumnya, diluar kekuasaan PDAM, yang menyebabkan tidak lancarnya dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen.

Pembuat undang-undang memberikan ketentuan tentang wanprestasi yang disebabkan karena peristiwa *overmacht*, hal ini diatur dalam pasal 1244 yang menyebutkan jika ada alasan untuk itu, debitur harus dihukum mengganti biaya, rugi dan bunga apabila ia tidak dapat membuktikan bahwa hal tidak pada waktu yang tepat dilaksanakannya perikatan itu disebabkan karena suatu hal yang tidak terduga, pun tidak dapat dipertanggung jawabkan padanya kesemuanya itu pun jika itikad buruk tidaklah ada pada pihaknya.

Pasal 1245 mengatur tentang kerugian yang timbul karena berhalangannya debitur untuk memberikan atau berbuat sesuatu yang diwajibkan oleh karena adanya peristiwa *overmacht*. Dari ketentuan tersebut kita tahu bahwa debitur tidak memenuhi kewajibannya disebabkan oleh :

- a) hal yang tidak terduga ;
- b) tidak dapat dipersalahkan kepadanya ;
- c) tidak disengaja ;
- d) tidak ada itikad buruk daripadanya atau disebabkan karena debitur menghadapi keadaan memaksa (J. Satrio, 1993 : 250).

Overmacht itu dapat terjadi :

- a) untuk sementara waktu ;
 - b) untuk seterusnya ;
 - c) karena perbuatan orang lain ;
 - d) karena keadaan alam ;
 - e) karena salah hitung, yaitu karena perhitungan yang salah yang baru kemudian diketahui, dimana debitur dalam keadaan yang sama tidak dapat memenuhi kewajibannya (R. Soetojo Prawirohamidjojo , 1979:52).
- b. Peristiwa diluar *overmacht* atau bukan *overmacht*

Peristiwa diluar atau bukan *overmacht* adalah semua peristiwa yang ditimbulkan oleh kelalaian atau kesalahan pihak PDAM. Kelalaian atau kesalahan akibat perbuatan PDAM, seperti :

- a) adanya kesalahan pencatatan meteran air oleh petugas PDAM ;
- b) adanya kerusakan meteran air yang disebabkan karena umurnya sudah terlalu tua ;
- c) adanya kebocoran pipa diluar pipa persil karena umurnya sudah tua (peninggalan zaman Belanda).

Peristiwa tersebut diatas mengakibatkan terjadinya gangguan dalam pemenuhan dan pelayanan air minum dari PDAM kepada konsumennya.

3.2 Penyelesaian hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen PDAM

Tuntutan ganti rugi merupakan salah satu upaya hukum bagi subyek hukum yang merasa dirugikan oleh subyek hukum lainnya atau dengan kata lain tuntutan ganti rugi merupakan cetusan perasaan tidak puas atau suatu perbuatan subyek hukum yang menimbulkan suatu kerugian bagi subyek hukum lainnya. Secara hukum, siapapun yang merasa dirugikan sebagai akibat dari perbuatan pihak lain dapat menuntut ganti rugi.

Begitu pula halnya dengan konsumen PDAM, dapat menuntut ganti rugi kepada PDAM. Apabila ia merasa dirugikan oleh pihak PDAM. Bila PDAM tidak berkehendak untuk bertanggung jawab, otomatis konsumen air minum yang dirugikan tersebut dapat menuntut kerugian secara gugatan perdata, tidak terkecuali yang dimaksud dengan konsumen itu apakah perusahaan, perkantoran, pertokoan bahkan para individu konsumen PDAM.

Berdasarkan uraian diatas mengenai hal-hal yang dapat menjadi penyebab terjadinya wanprestasi dalam hal pemenuhan dan pelayanan air minum, maka PDAM selaku badan hukum bertanggung jawab atas kerugian yang timbul pada konsumen sebagai akibat dari wanprestasi tersebut. Adapun bentuk penyelesaian jika terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh PDAM dapat dibedakan sebagai berikut :

1. yang berasal dari *overmacht* atau *force majeure*

Gangguan yang berasal dari peristiwa *force majeure* adalah gangguan dalam hal pemenuhan dan pelayanan air minum yang berasal dari luar kekuasaan PDAM sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pemenuhan dan pelayanan air minum yaitu terjadinya bencana alam. misalnya terjadinya bencana banjir besar pada tahun 1975 yang mengakibatkan putusnya pipa transmisi sehingga berakibat untuk sementara waktu air tidak dapat dialirkan kepada konsumen.

Dalam hal ini berkaitan dengan bentuk tanggung jawab dari PDAM adalah karena peristiwa tersebut di luar kekuasaan PDAM maka konsumen tidak dapat menuntut ganti rugi sehingga dalam hal ini PDAM dibebaskan dari tanggung jawab kepada konsumen. Akan tetapi PDAM wajib membuktikan bahwa hal tersebut memang terjadi diluar kuasanya sehingga PDAM dibebaskan dari segala bentuk tanggung jawab atau kewajiban untuk mengganti kerugian.

2. yang bukan berasal dari *force majeure*

Gangguan yang bukan berasal dari *force majeure* tetapi sebagai akibat adanya kesalahan atau kelalaian dari pihak PDAM yang mengakibatkan timbulnya kerugian bagi konsumen merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari PDAM. Adanya bentuk tanggung jawab adalah sebagai berikut :

a. apabila gangguan yang terjadi sebagai akibat dari kesalahan pencatatan meteran air yang dilakukan oleh petugas PDAM yaitu jumlah air yang dipakai konsumen kenyataannya lebih sedikit dibandingkan dengan apa yang dicatat, yang mengakibatkan dalam pembayaran mengalami pembengkakan biaya sehingga konsumen melakukan klaim atau pengaduan kepada PDAM mengenai terjadinya kesalahan pencatatan meteran air tersebut. PDAM dalam hal ini berkaitan dengan bentuk tanggungjawabnya adalah akan melakukan penelitian dan apabila dalam penelitian tersebut memang terbukti bahwa kesalahan pada pihak petugas maka PDAM melalui petugas bagian pelayanan konsumen akan memanggil konsumen dan kemudian akan memperhitungkan pembengkakan biaya pemakaian air tersebut.

Apabila rekening belum dibayar, maka akan diterbitkan rekening pembayaran yang baru yang telah dicocokkan dengan jumlah meteran air yang dipakai. Jika rekening tersebut sudah dibayar maka kelebihan pembayaran tersebut akan dikembalikan kepada konsumen atau akan diperhitungkan dalam pembayaran rekening meteran air pada bulan berikutnya, dengan demikian dalam hal ini konsumen tidak merasa dirugikan.

b. mengenai gangguan yang terjadi karena kerusakan meteran air bukan kesalahan konsumen tetapi pada umumnya karena umurnya yang sudah tua dan pihak lalai dalam hal melakukan pemeriksaan terhadap

meteran air, yang mengakibatkan terjadinya perbedaan dalam pencatatan meteran air, dimana pihak konsumen memakai air PDAM hanya sedikit sedangkan dalam pembayarannya dikenakan biaya rekening pemakaian air yang sangat tinggi sehingga konsumen merasa dirugikan dan melakukan klaim/pengaduan terhadap PDAM mengenai hal tersebut. Oleh karena itu berkaitan dengan bentuk tanggung jawabnya maka PDAM wajib melakukan perbaikan/penggantian meteran air dengan segala biaya perbaikan/penggantian tersebut ditanggung oleh PDAM. Sehingga kerugian yang timbul pada konsumen tidak terjadi lagi dengan diperbaikinya meteran air tersebut. Pada saat ini PDAM Bondowoso sedang melakukan program penggantian meteran air seluruh konsumen, namun baru terlaksana sebagian saja karena masalah penggantian meteran air tersebut memerlukan biaya yang cukup besar. Namun ada itikad baik dari PDAM untuk mengganti meteran air yang umurnya sudah tua, sebelum terjadi kerugian pada konsumen.

- c. Adapun gangguan yang terjadi akibat adanya kerusakan pipa yang berada diluar pipa persil karena umurnya sudah tua yang merupakan peninggalan Belanda yang pada akhirnya menyebabkan kebocoran pipa yang sehingga akan menurunkan debit air pada konsumen yang pada akhirnya akan menimbulkan kerugian bagi konsumen dikarenakan dalam pemenuhan dan pelayanan air minum mengalami gangguan.

Berkaitan dengan tanggung jawabnya maka PDAM mempunyai kewajiban untuk melakukan perbaikan tersebut, disamping itu pula PDAM berusaha mengganti jaringan pipa tersebut dengan yang baru secara bertahap dan diharapkan pada akhirnya nanti tidak memakai lagi jaringan pipa peninggalan Belanda. Hal ini dilakukan dengan

tujuan agar pasokan air kepada konsumen menjadi normal kembali dan konsumen tidak mengalami kerugian dikarenakan air sudah lancar kembali dan tidak ada kebocoran pipa air lagi. Adapun segala biaya yang timbul atau dikeluarkan untuk perbaikan dan penggantian jaringan pipa tersebut menjadi tanggungan PDAM.

- d. gangguan berupa tidak lancarnya air yang disalurkan kepada konsumen. Konsumen dapat melaporkan ke bagian pengaduan kemudian petugas dari PDAM akan mendatangi lokasi dan menyelidiki penyebabnya. Biasanya pada kasus seperti ini PDAM memerlukan waktu yang lama untuk menyelidiki dan mencari penyebab jika adanya kebocoran pada pipa persil atau pipa induk. Apabila gangguan ini disebabkan oleh menipisnya sumber air PDAM baik karena musim kemarau atau peristiwa lain diluar kekuasaan PDAM, maka PDAM tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban. Namun apabila gangguan tersebut karena adanya pipa yang bocor maka PDAM akan memperbaiki atau mengganti pipa yang rusak tersebut. Apabila pipa tersebut rusak karena kesalahan konsumen maka biaya penggantian atau perbaikan ditanggung oleh konsumen. Apabila pipa tersebut bocor karena umurnya yang sudah tua maka biaya penggantian ditanggung oleh PDAM.
- e. buruknya mutu air minum yang disalurkan kepada konsumen dapat disebabkan karena sumber air PDAM yang menipis atau kotor karena bencana banjir atau karena peralatan produksi PDAM yang sudah tua dan tidak pernah dikontrol. Apabila buruknya mutu air minum yang disalurkan ini karena peristiwa bencana alam maka PDAM tidak dapat dimintakan pertanggungjawabannya. Namun apabila dikarenakan kelalaian PDAM maka PDAM harus bertanggung jawab atas kerugian konsumen tersebut. Biasanya

PDAM akan mengantarkan air minum dengan menggunakan tangki-tangki kepada konsumen. Selain itu, PDAM juga akan mengganti atau memperbaiki peralatan produksinya.

3.2.1 Penyelesaian menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Apabila konsumen telah melakukan pengaduan pada PDAM namun pihak PDAM tidak menanggapi maka konsumen dapat melakukan tuntutan ganti rugi melalui pengadilan. Mengenai perlindungan terhadap konsumen sudah ada undang-undang yang mengaturnya yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dengan diberlakukannya undang-undang ini diharapkan penegakan aturan hukum dan perlindungan terhadap konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha.

Dalam hal ini pelaku usaha dilarang memproduksi dan atau memperdagangkan barang dan atau jasa yang tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga bila PDAM menyalurkan air yang tidak sesuai dengan standar kesehatan maka dapat dinyatakan melanggar pasal 8 ayat (1) huruf a dari undang-undang ini yang menyebutkan bahwa pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang :

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar kesehatan untuk air minum yaitu :

- a. air tersebut memiliki kadar kejernihan, yaitu tidak berwarna dan tidak keruh;
- b. air tersebut tidak berbau;
- c. air tersebut berasa tawar.

Pelaku usaha, dalam hal ini PDAM bertanggung jawab atas kerugian konsumen seperti yang telah diatur dalam pasal 19 undang-undang ini, yaitu :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenisnya atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi;
- (4) 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;
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Penyelesaian masalah yang terjadi antara konsumen dan PDAM dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

1. melalui peradilan umum.

Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang

berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (lihat LAMPIRAN V).

2. upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersangkutan.

Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam undang-undang. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Penyelesaian sengketa konsumen ini baik melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan dipilih berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Gugatan terhadap pelaku usaha dalam hal ini PDAM dapat dilakukan oleh:

- a. seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- b. sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan

konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- d. pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah diajukan kepada peradilan umum. Sedangkan ketentuan mengenai kerugian materi yang tidak sedikit diatur lebih lanjut dengan Peraturan Pemerintah.

3.3 Faktor Penghambat dan Faktor Pendukung Dalam Penyelesaian Hambatan Dalam Pelaksanaan Pemenuhan dan Pelayanan Terhadap Konsumen

PDAM didalam melaksanakan pemenuhan dan pelayanannya terhadap kosumen, tidak terlepas dari hambatan-hambatan. Hambatan-hambatan tersebut harus dapat diselesaikan sebagai konsekuensi hukum dari adanya perjanjian antara kedua belah pihak. Dalam upaya penyelesaian hambatan-hambatan tersebut pastilah ada faktor-faktor yang mendukung maupun faktor yang menghambat penyelesaian hambatan yang ada.

Faktor-faktor pendukung dalam penyelesaian hambatan, yaitu :

1. sudah adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang mengatur mengenai perlindungan konsumen.

Tantangan Bangsa Indonesia dalam pembangunan jangka panjang adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat untuk mewujudkan masyarakat maju, adil, makmur dan mandiri. Pembangunan nasional sebagaimana diisyaratkan dalam GBHN 1998 adalah pembangunan manusia yang seutuhnya dimana seluruh rakyat Indonesia berhak memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Untuk mencapai tujuan teersebut, kita dihadapkan pada kemajuan kegiatan ekonomi perdagangan yang

semakin. Saat ini Indonesia dihadapkan pada berbagai tantangan sebagai akibat keterbukaan tersebut dan untuk itu dituntut untuk dapat memiliki daya saing yang kuat.

Pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka ragam barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen. Semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian akan mutu, jumlah dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar. Keterbukaan itu akan memberikan begitu banyak tantangan baik sebagai konsumen, produsen/pengusaha ataupun sebagai pemerintah (Erman Rajagukguk Dkk, 2000 : 6-7).

Untuk meningkatkan harkat dan martabat, konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterikatan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah.

Pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

- a. menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur keterbukaan akses dan informasi serta menjamin kepastian hukum;
- b. melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha ;

- c. meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa ;
- d. memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktek usaha yang menipu dan menyesatkan;
- e. memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lain.

Keperluan adanya hukum untuk memberikan perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan, sejalan dengan tujuan pembangunan nasional kita, yaitu pembangunan manusia Indonesia seutuhnya.

Adanya undang-undang perlindungan konsumen ini memberikan perlindungan kepada konsumen PDAM untuk mendapatkan pertanggungjawaban PDAM atas kerugian konsumen. Undang-undang ini dapat dijadikan pedoman dalam penyelesaian hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen.

2. Sistem pelayanan PDAM selama 24 jam.

PDAM didirikan oleh pemerintah berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Pendirian PDAM bertujuan untuk memenuhi kesejahteraan masyarakat dengan pengadaan air minum dan berusaha semaksimal mungkin melayani dan memenuhi kesejahteraan masyarakat dalam air minum. PDAM dalam menjalankan usahanya selain mencari keuntungan, juga bersifat sosial.

Masyarakat dalam hal ini konsumen PDAM yang terdaftar secara resmi dan sah di PDAM, memiliki hak dan kewajiban sebagai berikut :

- a. kewajiban-kewajiban dari konsumen adalah sebagai berikut :
 1. menaati semua ketentuan yang berlaku seperti yang tercantum dalam surat pernyataan;
 2. membayar rekening bulanan ke kas PDAM setempat;

3. memelihara dan mengamankan instalasi dinas, instalasi persil, serta meteran air dari kemungkinan kerusakan yang berupa kebocoran serta kehilangan;
 4. memberitahukan kehilangan atau kerusakan atau kebocoran pipa dinas, pipa persil dan meteran air yang akan menyebabkan timbulnya hambatan dalam pendistribusian air.
- b. Hak-hak dari konsumen adalah sebagai berikut :
1. mendapatkan fasilitas pelayanan air secara baik dari PDAM;
 2. mengajukan permohonan percobaan dan pengetesan meteran air apabila ragu-ragu akan kebenarannya.

PDAM selaku perusahaan yang melaksanakan pelayanan kepada konsumen, memiliki hak-hak dan kewajiban-kewajiban sebagai berikut :

- a. kewajiban-kewajiban dari PDAM adalah sebagai berikut :
1. menyediakan air minum yang bersih dan sehat bagi masyarakat khususnya konsumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 2. melayani serta menyalurkan air minum yang bersih dan sehat sesuai dengan kebutuhan setiap konsumen;
 3. menyediakan pelayanan mengenai perbaikan kerusakan alat-alat yang menunjang penyaluran air bersih;
 4. mendengarkan keluhan-keluhan yang berasal dari konsumen berkaitan dengan pendistribusian air;
 5. menyelesaikan persoalan-persoalan atau masalah-masalah yang timbul sebagai akibat dari pendistribusian air;
 6. melakukan pemeriksaan rutin terhadap kualitas air baik yang diproduksi maupun yang telah didistribusikan kepada konsumen.

b. Hak-hak dari PDAM adalah sebagai berikut :

1. mendapatkan pembayaran dari uang rekening bulanan dari para konsumen PDAM;
2. menutup dan memutus sambungan aliran air sewaktu konsumen melakukan pelanggaran;
3. melakukan pemeriksaan atau pengecekan meter air pada setiap konsumen .

Sistem pelayanan PDAM selama 24 jam, merupakan upaya penyelesaian hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen. Pengaduan konsumen yang masuk pada bagian pengaduan akan langsung ditangani pada hari itu juga untuk mencegah kerugian yang lebih besar bagi konsumen. Upaya penyelesaian hambatan akan lebih mudah jika PDAM dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya masing-masing.

Adanya faktor-faktor pendukung dalam upaya penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen, maka ada juga faktor-faktor penghambatnya.

Adapun faktor-faktor penghambatnya, yaitu :

1. masyarakat masih kurang mengerti akan pentingnya air bersih.

Masyarakat pada tahap pembangunan nasional sekarang ini ternyata masih belum mampu secara efektif mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi dalam upaya mencapai kesejahteraan yang penyelesaiannya selaras dengan tuntutan pembangunan (I Nyoman Beratha, 1991: 36).

Dilihat dari pemanfaatannya, air merupakan kebutuhan mutlak bagi kelangsungan hidup dan kehidupan manusia di muka bumi. Air juga sangat diperlukan bagi pendukung dan kelangsungan hidup tumbuh-tumbuhan dan hewan. Bagi kelangsungan hidup manusia maka air

sangat diperlukan untuk :

- a. memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti untuk minum, mandi dan mencuci ;
- b. memenuhi kebutuhan untuk upacara-upacara keagamaan.

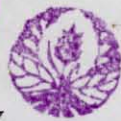
Air dimanfaatkan pula untuk mendukung kelangsungan produksi anantara lain :

- a. keperluan irigasi;
- b. keperluan untuk pembangkit tenaga listrik, sebagai alat transportasi;
- c. keperluan industri dan lain-lain.

Dengan pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun akan makin memperbesar kesenjangan antara kebutuhan dan persediaan air baik di desa lebih-lebih di kota besar. Disamping kesenjangan tersebut, masih dijumpai pula air yang tersedia tidak terbebas dari kemungkinan pencemaran. Air hujan baik langsung maupun tidak langsung menyerap gas, debu, benda atau zat lain yang dapat membahayakan. Air permukaan seperti sungai, air danau, mempunyai kemungkinan lebih besar terkontaminasi dengan pelbagai zat-zat yang berbahaya. Air dalam tanah atau air sumber kemungkinan mendapat pencemaran oleh zat-zat kimia masih cukup besar, sehingga tetap berbahaya bagi kelangsungan hidup manusia. Air minum terutama tercemar oleh bakteri, jamur, basil tipus, basil disentri dan lain-lain.

Masalah-masalah tersebut diatas tidak mendapatkan perhatian serius dari masyarakat karena mereka kurang mengerti tentang manfaat penggunaan air bersih. Faktor inilah yang menjadi penghambat dalam penyelesaian hambatan karena masyarakat khususnya konsumen kurang menyadari pentingnya akan air bersih. Di dalam kenyataannya konsumen hanya menganggap air adalah suatu kebutuhan yang tidak mendesak sehingga terkadang konsumen lalai dalam melaksanakan kewajibannya, yaitu membayar tagihan pada waktunya.

- 2 Kondisi geografis Bondowoso yang bergunung-gunung sehingga peralatan operasional PDAM Bondowoso sering mengalami kerusakan. Kerusakan ini mengakibatkan hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen. Dengan kondisi yang seperti ini sangat menyulitkan bagi PDAM untuk meletakkan peralatan operasional PDAM, seperti pipa induk atau pipa persil. Bahkan sampai sekarang masih banyak masyarakat yang masih tidak dapat menikmati pelayanan air PDAM karena sulitnya kondisi tersebut. Sehingga untuk saat ini tidak seluruh wilayah kabupaten Bondowoso dapat menikmati pelayanan air minum dari PDAM.



4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan :

1. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen PDAM dibedakan menjadi 2, yaitu yang dikarenakan oleh *overmacht/force majeure* atau peristiwa diluar kekuasaan dari PDAM seperti banjir atau bencana alam lainnya, kedua yaitu dikarenakan oleh kelalaian atau kesengajaan dari PDAM, seperti adanya kebocoran pada pipa persil atau pipa induk yang karena umurnya yang sudah tua atau adanya kesalahan pencatatan meteran air.
2. Upaya penyelesaian hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan dan pelayanan terhadap konsumen PDAM dibedakan pula menjadi 2. Apabila hambatan yang terjadi tersebut dikarenakan peristiwa *overmacht* maka konsumen tidak dapat meminta pertanggungjawaban dari PDAM. Apabila hambatan terjadi karena kelalaian atau kesengajaan PDAM, konsumen dapat meminta pertanggungjawaban terhadap PDAM.
3. Didalam upaya penyelesaian hambatan, ada faktor yang menjadi penghambat seperti keadaan sosial budaya masyarakat yang masih kurang mengerti tentang pentingnya air bersih. Kondisi geografis Bondowoso juga menjadi salah satu faktor penghambatnya. Faktor pendukungnya, yaitu sudah adanya undang-undang yang mengatur mengenai perlindungan konsumen yang bertujuan untuk melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha. Faktor pendukung lainnya adalah sistem pelayanan di PDAM Bondowoso selama 24 jam sehingga hambatan dapat ditangani secara langsung pada hari itu juga.

4.2 Saran

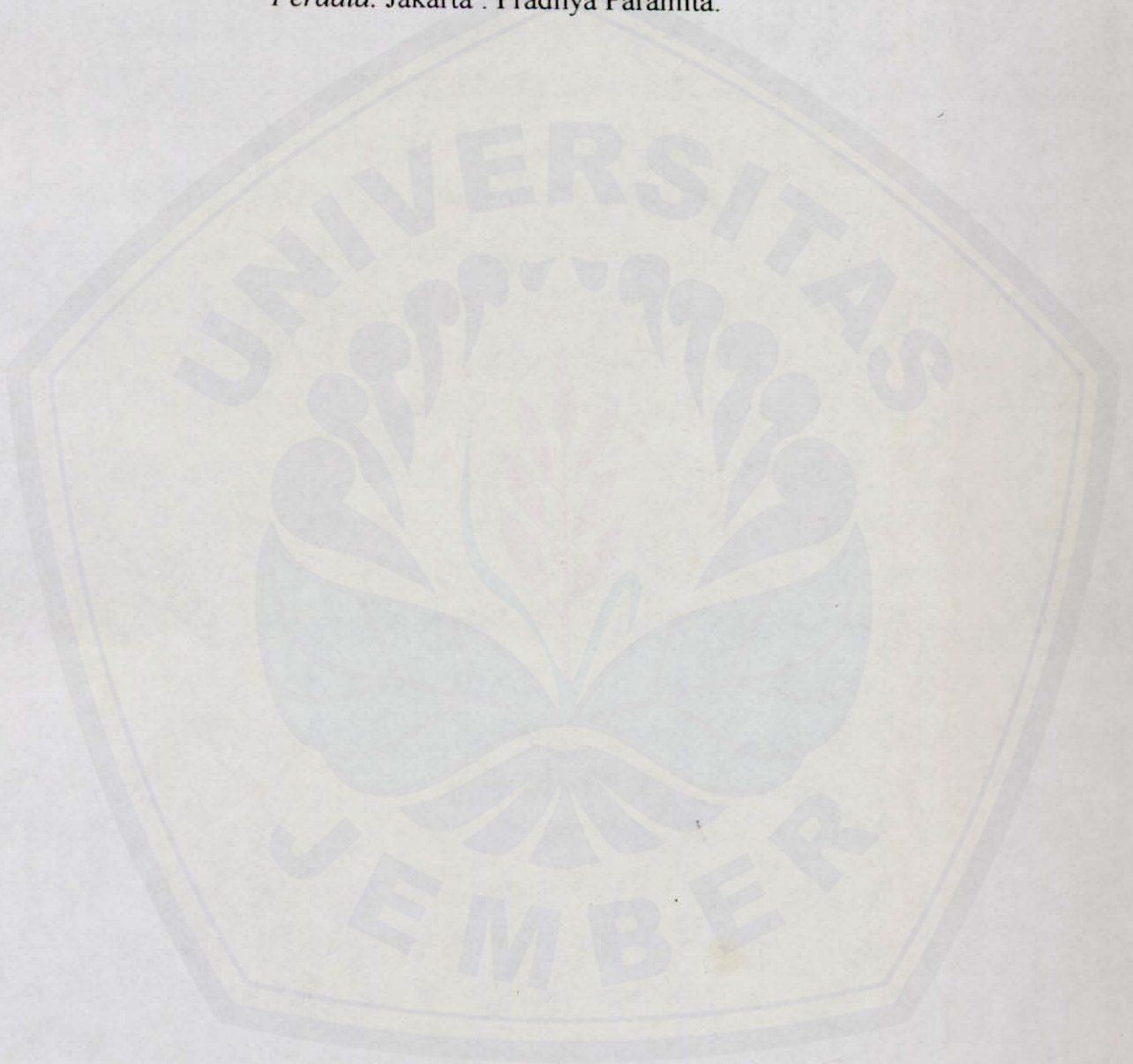
Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran-saran penulis, yaitu :

1. PDAM Bondowoso harus lebih memperbaiki sumber daya manusianya agar dapat mengurangi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen.
2. Perlunya penyuluhan tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen terhadap konsumen PDAM agar dapat mengetahui mengenai hak-haknya sebagai konsumen.
3. Pencantuman klausula mengenai penyelesaian hambatan dan sengketa di dalam formulir akan bermanfaat dalam upaya penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan pemenuhan pelayanan terhadap konsumen PDAM Bondowoso.

DAFTAR PUSTAKA

1. C.S.T Kansil. 1994. *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang*. Jakarta : Sinar Grafika.
2. Erman Rajagukguk Dkk. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung : CV. Mandar Maju.
3. I Nyoman Beratha. 1991. *Pembangunan Desa Berwawasan Lingkungan*. Jakarta : Bumi Aksara.
4. James F. Engel. 1994. *Perilaku Konsumen*. Jakarta : Bina Rupa Aksara.
5. J. Satrio. 1993. *Hukum Perikatan : Perikatan Pada Umumnya*. Bandung : Alumni.
6.1995. *Hukum Perikatan : Perikatan yang Lahir dari Perjanjian bagian I*. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
7. Muhammad Natzir Said. 1985. *Perusahaan Pemerintah di Indonesia*. Bandung : Alumni.
8. Moch. Saleh Djindang. 1983. *Pengantar Dalam Hukum Indonesia*. Jakarta : PT. Ichtiar Baru.
9. M. Yahya Harahap. 1986. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni.
10. R. Soetojo Prawirohamidjojo. 1979. *Hukum Perikatan*. Surabaya : PT Bina Ilmu.
11. Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta : Universitas Indonesia.
12. Tim Penyusun 1998. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember : Badan Penerbit Universitas Jember.

13. Restu Agung. 2001. *Undang-undang RI Tentang Perlindungan Konsumen, Larangan Praktek Monopoli, Hak Cipta, Paten & Merek*. Jakarta.
14. R. Subekti & R. Tjitrosudibio. 1996 *Kitab Undang-undang Hukum Perdata*. Jakarta : Pradnya Paramita.





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM

Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Kotak Pos 9 Jember 68121
☎ (0331) 335462 – 330482 Fax. 330482

Nomor : 5637 /J25.1.1/PP.9/2002
Lampiran : -
Perihal : KONSULTASI

Jember, 7 November 2002

Yth. Pimpinan Perusahaan Daerah
Air Minum BONDOWOSO
di -
Bondowoso.-

Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember bersama ini dengan hormat
menghadapkan kepada Saudara seorang mahasiswa :

Nama : Eda Susanti

NIM : 98 - 190

Program : S1 Ilmu Hukum

Alamat : Jl. Basuki Rahmat No. 101 Jember

Keperluan : Konsultasi tentang Masalah " Hambatan Dan Penyelesaian Da-
lan Pelaksanaan Pemondokan Dan Pelayanan Terhadap Kon-
sultan Perencanaan Daerah Air Minum di Kabupaten Bondo-
woso."

Hasil konsultasi ini digunakan untuk melengkapi bahan penyusunan
Skripsi.

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Dekan,

KOPONG PARON PIUS, S.H., S.U.

NIP. 130 808 985

embusan Kepada :

Yth. Ketua Bagian Kejur. Perdata,-...

Yang bersangkutan

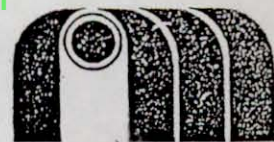
Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)

Jln. Mastrip No. 193 A Telp. (0332) 427017 - 427695 - 424846 FAX. (0332) 427695

BONDOWOSO



TIRTA DARMA

Bondowoso, 27 November 2002

Nomor : 870/ /430.92/2002
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Balasan Surat Konsultasi

Kepada,
Yth. Dekan Fakultas Hukum
Universitas Jember
di
Jember

Menunjuk surat saudara pada tanggal 7 November 2002
Nomor : 5637/ J25.1.1/ PP.9/ 2002 Perihal konsultasi skripsi, dapat kami
sampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : IDA SUSANTI

NIM : 98.198

Telah datang ke kantor PDAM Kabupaten Bondowoso untuk konsultasi
skripsi.

Demikian kami ucapkan terima kasih..

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN BONDOWOSO

DIREKTUR UTAMA



Dts. HERU PURWANTO
NIP. 510 088 438

Surat Permohonan Menjadi Pelanggan (SPL)

No. Register :

- 1. Nama Lengkap Pemohon :
- 2. Alamat Rumah Pemohon :
- 3. Pekerjaan :
- 4. Alamat Rumah yang dipasang :
- 5. Status Tanah / Rumah :

Mengajukan permohonan menjadi Konsumen Air Minum dengan kesediaan memenuhi semua persyaratan dan ketentuan yang ditetapkan oleh Perusahaan, seperti tercantum dalam “ SURAT PERNYATAAN “ terlampir.

Bondowoso, tgl.

Hormat kami,

(.....)
Calon Pelanggan

SKET LOKASI RUMAH
YANG AKAN DIPASANG SAMBUNGAN BARU AIR MINUM

PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama :

Alamat :

Bertindak atas nama :

Alamat :

Menyatakan dengan sesungguhnya sebagai berikut :

1. Sanggup membayar biaya sambungan rumah sebesar Rp.

Terbilang :

dengan cara : TUNAI, pada tanggal :

ANGSURAN, dengan ketentuan :

a. Pembayaran pertama (uang muka) sebesar Rp.

Tanggal :

b. Sisanya dibayar kali, berturut-turut terhitung mulai tanggal :

dengan rincian sebagai berikut,

Angsuran I : Rp.

Angsuran II : Rp.

Angsuran III : Rp.

Angsuran : Rp.

2. Bersedia mentaati segala ketentuan seperti tersebut dibalik surat pernyataan ini dan peraturan yang ditetapkan perusahaan, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan kemudian.

Demikian Surat Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya, bilamana terjadi pelanggaran atas pernyataan ini bersedia dikenakan sanksi sesuai ketentuan maupun peraturan yang ditetapkan.

Bondowoso,.....

Mengetahui
 Pejabat yang berwenang,

Pembuat Pernyataan,

.....

.....

KETENTUAN BERLANGGANAN SAMBUNGAN AIR MINUM PDAM

BAB I

PEMASANGAN DAN KEPEMILIKAN

Pasal 1

- (1) PDAM atau instalatir yang ditunjuk akan melakukan pemasangan instalasi Sambungan Rumah (SR) setelah pelanggan menyelesaikan pembayaran biaya pemasangan yang ditentukan.

SR terdiri atas :

- a. Instalasi Dinas (ID), yaitu instalasi yang dipasang mulai dari penyadapan pipa distribusi sampai dengan sebelum meter air.
- b. Instalasi Persil (IP), yaitu instalasi yang dipasang setelah meter air dan perlengkapannya.

Pasal 2

- (1) ID adalah milik PDAM
- (2) IP adalah milik PELANGGAN

BAB II

HAK DAN KEWAJIBAN

Pasal 3

- (1) PDAM berkewajiban memelihara instalasi milik PDAM dimaksud pasal 2 ayat (1) agar berfungsi dengan baik.
- (2) PELANGGAN atas biaya pelanggan berkewajiban memelihara instalasi milik pelanggan dimaksud ayat (2) agar berfungsi dengan baik.
- (3) PDAM berkewajiban memelihara mekanis meter air agar dapat berfungsi dengan baik dan akurat, sedang PELANGGAN bertanggung jawab terhadap meter air secara fisik / non fisik teknis (kehilangan dan sebagainya).
- (4) PELANGGAN berhak memperoleh pelayanan dari PDAM dan apabila terjadi kerusakan atau gangguan, maka pelanggan berhak melaporkan secara lisan atau tertulis kepada Unit Gangguan PDAM dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Bila kerusakan / gangguan pada ID, maka perbaikan atau penggantian menjadi tanggung jawab PDAM
 - b. Bila kerusakan / gangguan terjadi pada IP, maka beban biaya perbaikan/penggantian menjadi tanggung jawab pelanggan.
- (5) PDAM berkewajiban untuk menyediakan air bersih kepada pelanggan sampai dengan mata kran pertama di dekat meter air.

Pasal 4

- (1) PDAM berhak mengadakan perluasan ID maupun menghubungkan SR pada instalasi tersebut.
- (2) PELANGGAN berhak mengadakan perluasan IP dengan tidak bertentangan peraturan yang berlaku, dan PDAM tidak bertanggung jawab atas kerusakan dan hal lain sebagai akibat perluasan tersebut.
- (3) Apabila PELANGGAN berkeinginan memindahkan SR dari satu rumah/tempat ke rumah/tempat yang lain, maka secara teknis memenuhi syarat pelanggan akan dibebani biaya seperti halnya SR baru.

Pasal 5

- (1) PDAM berhak untuk sewaktu-waktu memeriksa SR tanpa pemberitahuan sebelumnya.

- (2) PDAM tidak bertanggung jawab dan menanggung kerugian apabila dikemudian hari timbul sengketa hak milik tanah maupun bangunan, sehingga mengakibatkan IP harus dibongkar.
- (3) Apabila PELANGGAN menyewakan bangunan beserta SR kepada pihak lain, maka segala akibat hukum yang timbul termasuk kewajiban, membayar biaya/tunggakan biaya dimaksud pasal 6 sebagai akibat sewa menyewa tersebut, tetap menjadi tanggung jawab pelanggan untuk melunasinya kepada PDAM.

Pasal 6

- (1) PELANGGAN dapat berhenti menjadi pelanggan PDAM bila diinginkan dengan menyampaikan surat pemberitahuan berhenti menjadi pelanggan.
- (2) PELANGGAN dapat mengalihkan kepemilikan SR kepada pihak lain dengan cara :
 - a. Mengajukan permohonan kepada PDAM
 - b. Menandatangani formulir balik nama
 - c. Membayar biaya balik nama sesuai peraturan yang berlaku.
- (3) PELANGGAN wajib membayar biaya jasa SR sesuai dengan tagihan PDAM yang terdiri dari :
 - a. Biaya Pemakaian
 - b. Biaya Beban
- (4) Biaya jasa SR dimaksud ayat (3) wajib dibayar PELANGGAN setiap bulan sesuai jadwal pembayaran yang ditetapkan PDAM.
- (5) Batas akhir pembayaran biaya jasa SR setiap bulan ditetapkan PDAM.
- (6) Sebagai bukti pembayaran jasa SR, PDAM wajib memberikan tanda terima pembayaran kepada pelanggan.

BAB III

SANKSI

Pasal 7

- (1) Apabila pelanggan belum/tidak membayar biaya jasa SR sampai batas akhir waktu pembayaran, dikenakan sanksiberupa denda, pemutusan dan pencabutan sesuai peraturan PDAM.
- (2) PDAM berhak melaksanakan pemutusan dan pencabutan SR secara sepihak tanpa pemberitahuan/peringatan terlebih dahulu kepada pelanggan.
- (3) Pencabutan SR dimaksud tidak mengurangi kewajiban pelanggan, ahli waris atau penggantinya untuk melunasi semua tunggakan dan denda.
- (4) Dalam hal SR telah dicabut, kemudian pelanggan berkeinginan berlangganan kembali, maka diperlakukan sebagai calon pelanggan baru sesuai peraturan PDAM dan diwajibkan melunasi tunggakan lebih dahulu.
- (5) PELANGGAN menyatakan tunduk pada dan oleh karena itu bertanggung jawab atas segala akibat yang timbul karena tidak menaati peraturan perundang-undangan dan peraturan PDAM yang berlaku, baik yang telah ada maupun yang akan ditetapkan kemudian.

PENUTUP

Segala peraturan yang belum tercantum dalam ketentuan ini akan disempurnakan kemudian.

LAMPIRAN V

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA
NOMOR 8 TAHUN 1999

TENTANG

PERLINDUNGAN KONSUMEN
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

Menimbang:

- 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/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen;
- c. bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar;
- d. bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuh-kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab;
- e. bahwa ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai;
- f. bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut di atas diperlukan perangkat peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan

terhadap produk yang dihasilkan (product liability) yang keduanya bermuara pada penerapan etika bisnis yang universal.

Dalam kaitannya dengan product liability, pemikiran yang dominan, mengarah pada penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability) bagi produsen, terutama pada produk-produk yang sangat berbahaya bagi keamanan dan keselamatan manusia.

4. Ditinjau dari aspek hukum pidana, maka hendaknya jangan terlalu berharap bahwa sanksi pidana yang diancamkan dalam konteks perlindungan konsumen dapat menegakkan etika bisnis, tetapi sanksi pidana hanya merupakan salah satu upaya untuk memperkuat harmonisasi hubungan antara para pihak yang terlibat.
5. Sekalipun keberadaan peradilan semu (quasi rechtspraak) masih menjadi perdebatan, namun adanya keinginan untuk mewujudkan peradilan atas sengketa konsumen sebagai upaya mewujudkan peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan patut dipertimbangkan sepanjang pelaksanaannya dapat bertindak adil dan independen.
6. Sebagai salah satu upaya mewujudkan asas peradilan yang sederhana, cepat dan biaya ringan keinginan untuk mengakui keberadaan lembaga gugatan class action bagi perlindungan konsumen dapat dipertimbangkan, apalagi dengan mengingat dalam praktek hukum di Indonesia lembaga ini merupakan hal yang asing.
7. Pada akhirnya cita-cita untuk memberikan upaya perlindungan konsumen yang optimal hendaknya dilakukan dengan hati-hati dan tidak berlebihan sehingga dapat merugikan atau menghentikan secara total kegiatan pengembangan dunia usaha.

Tim Perumus.

dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.
6. Promosi adalah kegiatan pengenalan atau penyebarluasan informasi suatu barang dan/atau jasa untuk menarik minat beli konsumen terhadap barang dan/atau jasa yang akan dan sedang diperdagangkan.
7. Impor barang adalah kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabeaan.
8. Impor jasa adalah kegiatan penyediaan jasa asing untuk digunakan di dalam wilayah Republik Indonesia.
9. Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah lembaga non-Pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh Pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.
10. Klausula Beku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
11. Badan penyelesaian Sengketa Konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.
12. Badan Perlindungan Konsumen Nasional adalah badan yang dibentuk untuk membangun upaya pengembangan perlindungan konsumen.
13. Menteri adalah menteri yang ruang lingkup tugas dan tanggung jawabnya meliputi bidang perdagangan.

keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha sehingga tercipta perekonomian yang sehat;
g. bahwa untuk itu perlu dibentuk Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen;

Mengingat:

Pasal 5 Ayat (1), Pasal 21 Ayat (1), dan Pasal 33 Undang-undang Dasar 1945;

**Dengan Persetujuan
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
MEMUTUSKAN:**

Menetapkan:
UNDANG-UNDANG TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

**BABI
KETENTUAN UMUM
Pasal 1**

Dalam Undang-undang ini yang dimaksud dengan:

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.
3. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha berbagai bidang ekonomi.
4. Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat

BAB II
ASAS DAN TUJUAN
Pasal 2

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.

Pasal 3

Perlindungan konsumen bertujuan:
 meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
 mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksek negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
 meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
 menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
 menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
 meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

BAB III
HAK DAN KEWAJIBAN
Bagian Pertama
hak dan Kewajiban Konsumen
Pasal 4

Hak konsumen adalah:
 hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi 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 digunakan;
- 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 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.

Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Bagian kedua
Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha
Pasal 6

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 perundang-undangan lainnya.

Pasal 7

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;

BAB IV
PERBUATAN YANG DILARANG
BAGI PELAKU USAHA
Pasal 8

- 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.

(1) Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

- a. tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;
- g. tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;

- i. tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan "halal" yang dicantumkan dalam label;
- j. tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat; tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atau barang dimaksud.
- (3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
- (4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang mempergunakan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Pasal 9

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan/atau seolah-olah:
- barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu;
 - barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru;
 - barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu;
 - barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi;
 - barang dan/atau jasa tersebut tersedia;

- barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi;
 - barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu;
 - barang tersedia berasal dari daerah tertentu;
 - secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain;
 - menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap;
 - menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.
- (2) Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk dipergunakan.
- (3) Pelaku usaha yang melakukan terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklankan barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 10

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:

- harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa;
- kegunaan suatu barang dan/atau jasa;
- kondisi, tanggungan, jaminan hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa;
- tawaran potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan;
- bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

Pasal 11

Pelaku usaha dalam hal penjualan yang dilakukan melalui cara obral atau lelang, dilarang mengelabui/menyesatkan konsumen dengan:

Pasal 14

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dengan memberikan hadiah melalui cara undian dilarang untuk:

- a. tidak melakukan penarikan hadiah setelah batas waktu yang dijanjikan;
- b. mengumumkan hasilnya tidak melalui media massa;
- c. memberikan hadiah tidak sesuai dengan yang dijanjikan;
- d. mengganti hadiah yang tidak setara dengan nilai hadiah yang dijanjikan.

Pasal 15

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa dilarang melakukan dengan cara pemaksaan atau cara lain yang menimbulkan gangguan baik fisik maupun psikis terhadap konsumen.

Pasal 16

Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa melalui pesanan dilarang untuk:

- a. tidak menepati pesanan dan/atau kesepakatan waktu penyelesaian sesuai dengan yang dijanjikan;
- b. tidak menepati janji atas suatu pelayanan dan/atau prestasi;

Pasal 17

(1) Pelaku usaha periklanan dilarang memproduksi iklan yang:

- a. mengelabui konsumen mengenai kualitas, kuantitas, bahan, kegunaan dan harga barang dan/atau tarif jasa serta ketepatan waktu penerimaan barang dan/atau jasa;
- b. mengelabui jaminan/garansi terhadap barang dan/atau jasa;
- c. memuat informasi yang keliru, salah, atau tidak tepat mengenai barang dan/atau jasa;

- a. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah telah memenuhi standar mutu tertentu;
- b. menyatakan barang dan/atau jasa tersebut seolah-olah tidak mengandung cacat tersembunyi;
- c. tidak berniat untuk menjual barang yang ditawarkan melainkan dengan maksud untuk menjual barang lain;
- d. tidak menyediakan barang dalam jumlah tertentu dan/atau jumlah yang cukup dengan maksud menjual barang yang lain;
- e. tidak menyediakan jasa dalam kapasitas tertentu atau dalam jumlah cukup dengan maksud menjual jasa yang lain;
- f. menaikkan harga atau tarif barang dan/atau jasa sebelum melakukan obral.

Pasal 12

Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan harga atau tarif khusus dalam waktu dan jumlah tertentu, jika pelaku usaha tersebut tidak bermaksud untuk melaksanakannya sesuai dengan waktu dan jumlah yang ditawarkan, dipromosikan, atau diiklankan.

Pasal 13

- (1) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, atau mengiklankan suatu barang dan/atau jasa dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain secara cuma-cuma dengan maksud tidak memberikannya atau memberikan tidak sebagaimana yang dijanjikannya.
- (2) Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan atau mengiklankan obat, obat tradisional, suplemen makanan, alat kesehatan, dan jasa pelayanan kesehatan dengan cara menjanjikan pemberian hadiah berupa barang dan/atau jasa lain.

- h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
- (2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.
- (3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.
- (4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan Undang-undang ini.

BAB VI
TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA
Pasal 19

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) 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 dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak mengharuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih jelas mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

- d. tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/atau jasa;
- e. mengeksploitasi kejadian dan/atau seseorang tanpa izin yang berwenang atau persetujuan yang bersangkutan;
- f. melanggar etika dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai periklanan.
- (2) Pelaku usaha periklanan dilarang melanjutkan peredaran iklan yang telah melanggar ketentuan pada ayat (1).

BAB V
KETENTUAN PENCANTUMAN KLAUSULA BAKU
Pasal 18

- (1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:
 - a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali usang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - d. menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
 - e. mengatur pihak pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

Pasal 20

Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang diproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.

Pasal 21

- (1) Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila imporsi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
- (2) Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

Pasal 22

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23

Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau diajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Pasal 24

- (1) Pelaku usaha yang menjual barang dan/atau jasa kepada pelaku usaha lain bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila;

- a. pelaku usaha lain menjual kepada konsumen tanpa melakukan perubahan apa pun atas barang dan/atau jasa tersebut;
 - b. pelaku usaha lain, di dalam transaksi jual beli tidak mengetahui adanya perubahan barang dan/atau jasa yang dilakukan oleh pelaku usaha atau tidak sesuai dengan contoh, mutu, dan komposisi.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebaskan dari tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa menjual kembali kepada konsumen dengan melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.

Pasal 25

- (1) Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1 (satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
- (2) Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan.
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Pasal 26

Pelaku usaha yang memperdagangkan jasa wajib memenuhi jaminan dan/atau garansi yang disepakati dan/atau yang diperjanjikan.

Pasal 27

Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila:

- a. barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan;
- b. cacat barang timbul pada kemudian hari;
- c. cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang;
- d. kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen;
- e. lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.

Pasal 28

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam sugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.

**BAB VII
PEMBINAAN DAN PENGAWASAN
Bagian Pertama
Pasal 29**

- (1) Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- (2) Pembinaan oleh pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Menteri sebagaimana dimaksud pada ayat (2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- (4) Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi upaya untuk:

- a. terciptanya iklim usaha dan tumbuhnya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dan konsumen;
 - b. berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;
 - c. meningkatnya kualitas sumber daya manusia serta meningkatnya kegiatan penelitian dan pengembangan di bidang perlindungan konsumen.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur dengan Peraturan Pemerintah.

**Bagian kedua
Pengawasan
Pasal 30**

- (1) Pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangan yang diselenggarakan oleh pemerintah, masyarakat, dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
- (2) Pengawasan oleh pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan oleh Menteri dan/atau menteri teknis terkait.
- (3) Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dilakukan terhadap barang dan/atau jasa yang beredar di pasar.
- (4) Apabila hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) ternyata menyimpang dari peraturan perundang-undangan yang berlaku dan membahayakan konsumen, Menteri dan/atau menteri teknis mengambil tindakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Hasil pengawasan yang diselenggarakan masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat dapat disebarluaskan kepada masyarakat dan dapat disampaikan kepada Menteri dan menteri teknis.
- (6) Ketentuan pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (2), dan ayat (3) ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah.

BAB VIII
BADAN PERLINDUNGAN KONSUMEN NASIONAL
 Bagian Pertama
 Nama, Kedudukan, Fungsi, dan Tugas
 Pasal 31

Dalam rangka mengembangkan upaya perlindungan konsumen dibentuk Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 32

Badan Perlindungan Konsumen Nasional berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia dan bertanggung jawab kepada Presiden.

Pasal 33

Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia.

Pasal 34

- (1) Untuk menjalankan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 33, Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai tugas:
 - a. memberikan saran dan rekomendasi kepada pemerintah dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan penelitian dan pengkajian terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen;
 - c. melakukan penelitian terhadap barang dan/atau jasa yang menyangkut keselamatan konsumen;
 - d. mendorong berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

- e. menyebarluaskan informasi melalui media mengenai perlindungan konsumen dan memasyarakatkan sikap keberpihakan kepada konsumen.
 - f. menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat, lembaga pelindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pelaku usaha;
 - g. melakukan survei yang menyangkut kebutuhan konsumen.
- (2) Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat bekerja sama dengan organisasi konsumen internasional.

Bagian Kedua
Susunan Organisasi Dan Kenggotaan
 Pasal 35

- (1) Badan perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas seorang ketua merangkap anggota, seorang wakil ketua merangkap sebanyak-banyaknya 15 (lima belas) orang dan mewakili semua unsur.
- (2) Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Menteri, setelah dikonsultasikan Kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.
- (3) Masa jabatan ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Perlindungan Konsumen nasional selama 3 (tiga) tahun dan dapat diangkat kembali untuk 1 (satu) kali masa jabatan berikutnya.
- (4) Ketua dan wakil ketua Badan Perlindungan Konsumen nasional dipilih oleh anggota.

Pasal 36

Anggota Badan Perlindungan Konsumen Nasional terdiri atas unsur:

- a. pemerintah;
- b. pelaku usaha;
- c. lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat;

- d. akademisi; dan
- e. tenaga ahli.

Pasal 37

Persyaratan kenggotaan Badan Perlindungan Konsumen nasional adalah:

- a. warga negara Republik Indonesia;
- b. berbadan sehat;
- c. berkelakuan baik;
- d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
- e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen; dan
- f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.

Pasal 38

Kenggotaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional berhenti karena:

- a. meninggal dunia;
- b. mengundurkan diri atas permintaan sendiri;
- c. bertempat tinggal di luar wilayah negara Republik Indonesia;
- d. sakit secara terus menerus;
- e. berakhir masa jabatan sebagai anggota; atau
- f. diberhentikan.

Pasal 39

- (1) Untuk kelancaran pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh seorang sekretaris yang diangkat oleh Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.
- (3) Fungsi, tugas, dan tata kerja sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat 91) diatur dalam keputusan ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 40

- (1) Apabila diperlukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional dapat membentuk perwakilan di Ibu Kota Daerah Tingkat I untuk membantu pelaksanaan tugasnya.
- (2) Pembentukan perwakilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan lebih lanjut dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 41

Dalam pelaksanaan tugas, Badan Perlindungan Konsumen Nasional bekerja berdasarkan tata kerja yang diatur dengan keputusan Ketua Badan Perlindungan Konsumen Nasional.

Pasal 42

Biaya untuk pelaksanaan tugas Badan Perlindungan Konsumen Nasional dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja negara dan sumber lain yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 43

Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Badan Perlindungan Konsumen Nasional diatur dalam Peraturan Pemerintah.

**BAB IX
LEMBAGA PERLINDUNGAN KONSUMEN
SWADAYA MASYARAKAT**

Pasal 44

- (1) Pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.

(4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

Pasal 46

- (1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
- seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
 - lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tugas bahwa tujuan dirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya.
 - pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

(2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, huruf c, atau huruf d diajukan kepada pengadilan umum.

(3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Bagian Kedua

**Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan
Pasal 47**

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya

(2) Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.

(3) Tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat meliputi kegiatan:

- menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban dan kehati-hatian konsumen dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
 - memberikan nasihat kepada konsumen yang memerlukannya;
 - bekerja sama dengan instansi terkait dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen;
 - membantu konsumen dalam memperjuangkan haknya, termasuk menerima keluhan atau pengaduan konsumen;
 - melakukan pengawasan bersama pemerintah dan masyarakat terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tugas lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dalam Peraturan Pemerintah.

**BAB X
PENYELESAIAN SENGKETA
Bagian Pertama
Umum
Pasal 45**

(1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

(3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.

Pasal 50

Badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (1) terdiri atas:

- a. ketua merangkap anggota;
- b. wakil ketua merangkap anggota;
- c. anggota.

Pasal 51

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh sekretariat.
- (2) Sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen terdiri atas kepala sekretariat dan anggota sekretariat.
- (3) Pengangkatan dan pemberhentian kepala sekretariat dan anggota sekretariat badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pasal 52

Tugas wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;

Bagian Ketiga
Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan
Pasal 48

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam pasal 45.

BAB XI
BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN
Pasal 49

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.
- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
 - a. warga negara Republik Indonesia;
 - b. berbadan sehat;
 - c. berkelakuan baik;
 - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
 - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
 - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Pasal 55

Badan penyelesaian sengketa konsumen wajib mengeluarkan putusan paling lambat dalam waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima.

Pasal 56

- (1) Dalam waktu paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 55 pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut;
- (2) Para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.
- (3) Pelaku usaha yang tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dianggap menerima putusan badan penyelesaian sengketa konsumen.
- (4) Apabila ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (3) tidak dijalankan oleh pelaku usaha, badan penyelesaian sengketa konsumen menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik untuk melakukan penyidikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- (5) Putusan badan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) merupakan bukti permulaan yang cukup bagi penyidik untuk melakukan penyidikan.

Pasal 57

Putusan majelis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 54 ayat (3) dimintakan penetapan eksekusinya kepada Pengadilan Negeri di tempat konsumen yang dirugikan.

- h. memanggil dan menghindarkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Pasal 53

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen Daerah tingkat II diatur dalam surat keputusan menteri;

Pasal 54

- (1) Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen membentuk majelis.
- (2) Jumlah anggota majelis sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus ganjil dan sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur sebagaimana dimaksud dalam Pasal 49 ayat (3), serta dibantu oleh seorang panitera.
- (3) Putusan majelis bersifat final dan mengikat.
- (4) ketentuan teknis lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas majelis diatur dalam surat keputusan menteri.

Pasal 58

- (1) Pengadilan Negeri wajib mengeluarkan putusan atas keberatan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 56 ayat (2) dalam waktu paling lambat 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan.
- (2) Terhadap putusan Pengadilan Negeri sebagaimana dimaksud pada ayat (1), para pihak dalam waktu paling lambat 14 (empat belas) hari dapat mengajukan kasasi ke Mahkamah Agung Republik Indonesia.
- (3) Mahkamah Agung Republik Indonesia wajib mengeluarkan putusan dalam waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak menerima permohonan kasasi.

**BAB XII
PENYIDIKAN
Pasal 59**

- (1) Selain Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia, Pejabat Pegawai Negeri Sipil tertentu di lingkungan instansi pemerintah yang lingkup tugas dan tanggung jawabnya di bidang perlindungan konsumen juga diberi wewenang khusus sebagai penyidik sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Hukum Acara Pidana yang berlaku.

- (2) Penyidik Pegawai negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang:
 - a. melakukan pemeriksaan atas kebenaran laporan atau keterangan berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - b. melakukan pemeriksaan terhadap orang atau badan hukum yang diduga melakukan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - c. meminta keterangan dan bahan bukti dari orang atau badan hukum sehubungan dengan peristiwa tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;

- d. melakukan pemeriksaan atas pembukuan, catatan, dan dokumen lain berkenaan dengan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - e. melakukan pemeriksaan di tempat tertentu yang diduga terdapat bahan bukti serta melakukan penyitaan terhadap barang hasil pelanggaran yang dapat dijadikan bukti dalam perkara tindak pidana di bidang perlindungan konsumen;
 - f. meminta bantuan ahli dalam rangka pelaksanaan tugas penyidikan tindak pidana di bidang perlindungan konsumen.
- (3) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memberitahukan dimulainya penyidikan dan hasil penyidikannya kepada Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.
 - (4) Penyidik Pegawai Negeri Sipil sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyampaikan hasil penyidikan kepada Penuntut Umum melalui Penyidik Pejabat Polisi Negara Republik Indonesia.

**BAB XIII
SANKSI
Bagian Pertama
Sanksi Administratif
Pasal 60**

- (1) Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25, dan pasal 26.
- (2) Sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).
- (3) Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan.

BAB XIV
KETENTUAN PERALIHAN
Pasal 64

Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat Undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-undang ini.

BAB XV
KETENTUAN PENUTUP
Pasal 65

Undang-undang ini mulai berlaku setelah 1 (satu) tahun sejak diundangkan. Agar setiap orang mengetahui, memrintahkan pengundangan Undang-undang ini dengan penempatannya dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Disahkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA

ttd

BACHARUDDIN JUSUF HABIBIE

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 20 April 1999
MENTERI NEGARA SEKRETARIS NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

ttd

AKBAR TANDJUNG

Bagian Kedua
Sanksi Pidana
Pasal 61

Penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.

Pasal 62

- (1) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2), dan Pasal 18 dipidana dengan penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
- (2) Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, dan Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (3) Terhadap pelanggaran yang mengakibatkan luka berat, sakit berat, cacat tetap atau kematian diberlakukan ketentuan pidana yang berlaku.

Pasal 63

Terhadap sanksi pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 62, dapat dijatuhkan hukuman, berupa:

- a. perampasan barang tertentu;
- b. pengumuman keputusan hakim;
- c. pembayaran ganti rugi;
- d. perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian konsumen;
- e. kewajiban penarikan barang dari peredaran; atau
- f. pencabutan izin usaha.

