

**TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM SWADAYA
PERWITA SARI
(DI DESA KALIBARU KULON KABUPATEN BANYUWANGI)**

SKRIPSI

OLEH:

FAJRI ALDY PRANATA

NIM 16220098



**PROGAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2022**

**TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM SWADAYA
PERWITA SARI**

(DI DESA KALIBARU KULON KABUPATEN BANYUWANGI)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi kelulusan S1 Hukum Ekonomi Syariah

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

OLEH:

FAJRI ALDY PRANATA

NIM. 16220098



**PROGAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Bismillahirrohmanirohim,

Demi Allah,

Dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab terhadap pengembangan keilmuan, penulis menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM
SWADAYA PERWITA SARI
(DI DESA KALIBARU KULON KABUPATEN BANYUWANGI)**

Benar-benar merupakan skripsi yang di susun sendiri berdasarkan kaidah penulisan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika dikemudian hari laporan penelitian ini merupakan hasil plagiasi karya orang lain baik sebagian atau keseluruhan, maka skripsi sebagai prasyarat mendapat predikat gelar sarjana dinyatakan batal demi hukum.

Malang, Desember 2022

Penulis,



Fajri Aldy Pranata

NIM. 16220098

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Setelah membaca dan mengoreksi skripsi saudara Fajri Aldy Pranata NIM 16220098
Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri
Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul :

TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM SWADAYA PERWITA SARI (DI DESA KALIBARU KULON KABUPATEN BANYUWANGI)

Maka pembimbing menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk
diajukan dan diuji oleh Majelis Dewan Penguji.

Mengetahui,

Malang, Desember 2022

Ketua Progam Studi
Hukum Ekonomi Syariah

Dosen Pembimbing


Dr. Fakhruddin, M.HI

NIP. 197408192000031002


Musteh Herry, SH, M.Hum

NIP.196807101999031002

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN SKRIPSI

Dewan Penguji Skripsi saudara Fajri Aldy Pranata, NIM 16220098 mahasiswa Progam Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM SWADAYA

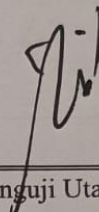
PERWITA SARI

(DI DESA KALIBARU KULON KABUPATEN BANYUWANGI)

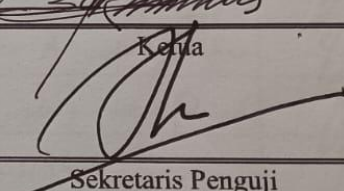
Telah dinyatakan lulus dengan nilai: 79

Dosen Penguji:

1. Ramadhita, M.HI
NIP 198909022015031004
2. Dr. Burhanuddin Susamto, S.HI., M.Hum
NIP 197801302009121002
3. Dr. Musleh Harry, S.H., M.Hum
NIP 196807101999031002

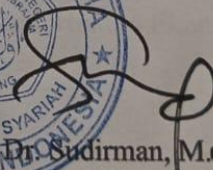

Penguji Utama


Ketua


Sekretaris Penguji

Malang, 09 Desember 2022



Dekan,

Dr. Sudirman, M.A.
NIP. 197708222005011003

BUKTI KONSULTASI

BUKTI KONSULTAS

Nama : Fajri Aldy Pranata
NIM : 16220098
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah
Dosen Pembimbing : Musleh Herry, SH, M.Hum.
Judul Skripsi : **"TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM SWADAYA PERWITA SARI (DI DESA KALIBARU KULON KABUPATEN BANYUWANGI)"**

No	Hari/Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf
1	27/Agustus/2021	Judul, Dampak Sosial dan Hukum	
2	3/September/2021	ACC Ujian Sempro	
3	28/September/2021	Revisi Ujian Sempro	
4	18/Oktober/2022	Bab 4 data tabel	
5	1/September/2022	Revisi Bab 4 data tabel	
6	15/September/2022	Pembahasan Poin A Undang-Undang	
7	22/September/2022	Revisi Poin A Undang-Undang Perundang	
8	29/Oktober/2022	Pembahasan Masalah	
9	1/November/2022	Revisi Pembahasan Masalah	
10	7/Desember/2022	ACC Sidang SKRIPSI	

Malang,2022

Mengetahui

Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah

Dr. Fakhruddin, M.HI.
NIP. 197408192000031002

MOTTO

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيَاةً طَيِّبَةًۭ وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

“Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan sesungguhnya akan Kami beri balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.”

(Q.S An-Nahl : 97)

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil'alamin, *la haula wala quwata illa billahil 'aliyyiladhim*, dengan hanya rahmat-Mu serta hidayah-Nya penulisan skripsi yang berjudul “Tinjauan Hukum Penyedia Jasa Air Minum Oleh PAM Swadaya Perwita Sari (Di Desa Kalibaru Kulon Kabupaten Banyuwangi)” dapat diselesaikan dengan curahan kasih sayang-Nya, kedamaian dan ketenangan jiwa. Shalawat dan salam kita haturkan kepada Baginda kita yakni Nabi Muhammad SAW yang telah mengajarkan kita dari kegelapan menuju terang menderang di dalam kehidupan ini. Semoga kita tergolong orang-orang yang beriman dan mendapatkan syafaat dari beliau di hari akhir kelak. Amien...

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya khususnya kepada kedua orangtua tercinta Mimi Nur Hayati dan Ayah Karimun yang sungguh aku tak mampu membalas semua pengorbanannya, baktiku pun tak akan pernah bisa membalas setiap hembusan kasih, luapan cinta yang mempertaruhkan selama hidupnya, yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik dengan sepenuh hati.

Dengan segala daya dan upaya serta bantuan, bimbingan maupun pengarahan dan hasil diskusi dari berbagai pihak dalam proses penulisan skripsi ini, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Bapak Rektor Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

2. Dr. Sudirman, M.A., selaku Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Fakhruddin, M.H.I., selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
4. Musleh Herry, SH, M.Hum., selaku dosen pembimbing penulis. Syukrkatsîr penulis haturkan atas waktu yang telah beliau limpahkan untuk bimbingan, arahan, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Majelis Dewan Penguji, saya ucapkanterima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan saran pada penulisan skripsi dalam proses kelulusan penulis.
6. Ramadhita, M.HI, selaku dosen wali penulis selama menempuh kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Terima kasih penulis haturkan kepada beliau yang telah memberikan bimbingan, saran, serta motivasi selama menempuh perkuliahan.
7. Segenap Dosen Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah menyampaikan pengajaran, mendidik, membimbing, serta mengamalkan ilmunya dengan ikhlas. Semoga Allah swt memberikan pahala-Nya yang sepadan kepada beliau semua.
8. Staf serta Karyawan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, penulis ucapkan terimakasih atas partisipasinya dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Bapak dan Ibu yang selalu support penuh penulis sehingga dapat menyelesaikan masa perkuliahan dan penulisan skripsi ini dengan baik.
10. Seluruh teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan support kepada penulis sampai pada titik ini.

Semoga apa yang telah penulis peroleh selama kuliah di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang ini, bisa bermanfaat bagi semua pembaca, khususnya bagi saya pribadi. Disini penulis sebagai manusia biasa yang tak pernah luput dari salah dan dosa, menyadari bahwasannya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengaharap kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Malang, Desember 2020

Penulis

Fajri Aldy Pranata

NIM 16220098

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Umum

Transliterasi ialah pemindahalihan tulisan Arab ke dalam tulisan Indonesia (Latin), bukan terjemahan bahasa Arab ke dalam bahasa Indonesia. Termasuk dalam kategori ini ialah nama Arab dari bangsa Arab, sedangkan nama Arab dari bangsa selain Arab ditulis sebagaimana ejaan bahasa nasionalnya, atau sebagaimana yang tertulis dalam buku yang menjadi rujukan. Penulisan judul buku dalam *footnote* mau pun daftar pustaka, tetap menggunakan ketentuan transliterasi ini.

Banyak pilihan dan ketentuan transliterasi yang dapat digunakan dalam penulisan karya ilmiah, baik yang berstandar internasional, nasional maupun ketentuan yang khusus digunakan penerbit tertentu. Transliterasi yang digunakan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang menggunakan EYD plus, yaitu transliterasi yang didasarkan atas Surat Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, tanggal 22 Januari 1998, No. 158/1987 dan 0543. b/U/1987, sebagaimana tertera dalam buku Pedoman Transliterasi Bahasa Arab (A Guide Arabic Transliteration), INIS Fellow 1992.

B. Konsonan

ا = Tidak dilambangkan	ض = dl
ب = b	ط = th
ت = t	ظ = dh
ث = ts	ع = ‘ (koma menghadap ke atas)
ج = j	غ = gh
ح = h	ف = f
خ = kh	ق = q
د = d	ك = k
ذ = dz	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w

ش = sy	ه = h
ص = sh	ي = y

Hamzah (ء) yang sering dilambangkan dengan alif, apabila terletak di awal kata maka dalam transliterasinya mengikuti vokalnya, tidak dilambangkan, namun apabila terletak di tengah atau akhir kata, maka dilambangkan dengan tanda koma di atas (ˆ), berbalik dengan koma (ˆ) untuk pengganti lambang “ع”.

C. Vocal, Panjang, dan Diftong

Setiap penulisan bahasa Arab dalam bentuk tulisan latin vokal *fathah* ditulis dengan “a”, *kasrah* dengan “i”, *dlommah* dengan “u,” sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang =	â	misalnya	قال	menjadi	qâla
Vokal (i) panjang =	î	misalnya	قبل	menjadi	qîla
Vokal (u) panjang =	û	misalnya	دون	menjadi	dûna

Khusus untuk bacaan ya’ nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan “î”, melainkan tetap ditulis dengan “iy” agar dapat menggambarkan ya’ nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan ya’ setelah *fathah* ditulis dengan “aw” dan “ay”. Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) =	و	misalnya	قول	menjadi	qawlun
Diftong (ay) =	ي	misalnya	خير	menjadi	khayrun

D. Ta’ marbûthah (ة)

Ta’ marbûthah ditransliterasikan dengan “ṭ” jika berada di tengah kalimat, tetapi apabila ta’ marbûthah tersebut berada di akhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan “h” misalnya الرسالة للمدرسة menjadi *alrisalaṭ li almudarrisah*, atau apabila berada di tengah-tengah kalimat yang terdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan *t* yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya فى رحمة الله menjadi *fi rahmatillâh*.

E. Kata Sandang dan Lafdh al-Jalâlah

Kata sandang berupa “al” (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang di sandarkan (*idhafah*) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Imâm al-Bukhâriy mengatakan ...
2. Al-Bukhâriy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. *Masyâ' Allâh kâna wa mâ lam yasya' lam yakun.*
4. *Billâh 'azza wa jalla*

F. Nama dan Kata Arab Terindonesiakan

Pada prinsipnya setiap kata yang berasal dari bahasa Arab harus ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Apabila kata tersebut merupakan nama Arab dari orang Indonesia atau bahasa Arab yang sudah terindonesiakan, tidak perlu ditulis dengan menggunakan sistem transliterasi. Perhatikan contoh berikut:

“...Abdurrahman Wahid, mantan Presiden RI keempat, dan Amin Rais, mantan Ketua MPR pada masa yang sama, telah melakukan kesepakatan untuk menghapuskan nepotisme, kolusi dan korupsi dari muka bumi Indonesia, dengan salah satu caranya melalui pengintensifan salat di berbagai kantor pemerintahan, namun ...”

Perhatikan penulisan nama “Abdurrahman Wahid,” “Amin Rais” dan kata “salat” ditulis dengan menggunakan tata cara penulisan bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan penulisan namanya. Kata-kata tersebut sekalipun ber asal dari bahasa Arab, namun ia berupa nama dari orang Indo nesia dan terindonesiakan, untuk itu tidak ditulis dengan cara “Abd al-Rahmân Wahîd,” “Amîn Raîs,” dan bukan ditulis dengan “shalât.”

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	I
HALAMAN JUDUL	I
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	II
HALAMAN PERSETUJUAN	III
PENGESAHAN SKRIPSI.....	IV
BUKTI KONSULTAS	V
MOTTO	VI
KATA PENGANTAR.....	VII
PEDOMAN TRANSLITERASI	X
DAFTAR ISI.....	XIII
ABSTRAK	XVI
ABSTRACT.....	XVII
ملخص البحث.....	XVIII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Oprasional.....	8
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10

A.	Penelitian Terdahulu.....	10
B.	Kerangka Teori.....	14
BAB III METODE PENELITIAN		26
A.	Jenis Penelitian.....	26
B.	Pendekatan Penelitian	27
C.	Lokasi Penelitian.....	27
D.	Sumber Data.....	27
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
F.	Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		30
A.	Deskripsi Perusahaan Air Minum Swadaya Sebagai Objek Penelitian	30
B.	Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Perusahaan Air Minum Atas Debit Air dan Sistem Pembayaran di Desa Kalibaru Kulon Banyuwangi.	31
C.	Pertanggungjawaban Hukum dan perspektif Masalah Atas Kerugian yang dialami Konsumen Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari Di Desa Kalibaru Kulon jln H. Asy' Ari Kabupaten Banyuwangi	50
D.	Upaya serta Respon Pengguna Jasa dalam Mengaplikasi Keadilan Dalam Perspektif Masalah	69
BAB V PENUTUP.....		78
A.	Kesimpulan.....	78
B.	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	93

ABSTRAK

Fajri Aldy Pranata, 16220098, **Tinjauan Hukum Penyedia Jasa Air Minum Oleh PAM Swadaya Perwita Sari (Di Desa Kalibaru Kulon Kabupaten Banyuwangi)**. Skripsi. Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah), Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing Musleh Herry, SH, M.Hum.

Kata kunci : Jasa, Perlindungan Konsumen, Masalah

Manusia sebagai insan yang sangat bergantung pada air. Begitu pentingnya air dalam kehidupan manusia, maka tanpa air hidup manusia hanya bertahan dalam beberapa hari saja. Karena manusia sebagai makhluk hidup, demi keberlangsungan hidupnya membutuhkan air. Zat cair yang bukan hasil rekayasa manusia ini merupakan anugerah Tuhan YME, maka dapat dikatakan air sebagai "milik bersama" bagi umat manusia di dunia. Sebagai konsekuensinya manusia dapat memanfaatkan tetapi tidak dapat memiliki.

Skripsi ini membahas mengenai Tinjauan Hukum Penyedia Jasa Air Minum Oleh PAM Swadaya Perwita Sari (Di Desa Kalibaru Kulon Kabupaten Banyuwangi).

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris yaitu penelitian yang berfungsi untuk melihat bagaimana hak serta kewajiban dapat terpenuhi oleh pengguna jasa dan penyedia jasa. Metode pengumpulan data yang dilakukan yakni wawancara, dokumentasi serta analisis berdasarkan Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Masalah.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa bentuk tanggung jawab bagi penyedia jasa mengenai hak-hak konsumen sudah terpenuhi akan tetapi belum maksimal secara keseluruhan jika ditinjau dari masalah semua didasarkan karena keterbatasan material dan operasional. PAM Swadaya Perwita Sari terus berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sesuai norma-norma yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Bagi pengguna jasa semaksimal mungkin bisa saling menjaga terkait apa yang telah disediakan oleh PAM Swadaya Perwita Sari agar dari semua pihak mendapatkan manfaatnya.

ABSTRACT

Fajri Aldy Pranata, 1622011, **Legal Review of Drinking Service Providers by PAM Self Subsistent Perwita Sari (In Kalibaru Kulon Village Banyuwangi Regency)** Essay. Study Program of Sharia Economic Law (Muamalah), Faculty of Sharia, Maulana Malik Ibrahim Islamic State University of Malang. Supervisor Musleh Herry, SH, M.Hum.

Keywords: Services, Consumer Protection, Maslahah

Human beings are very dependent on water. So important is water in human life, that without water human life only lasts a few days. Because humans as living beings, for the sake of their survival need water. This liquid substance that is not the result of human engineering is a gift of God, so it can be said that water is "common property" for mankind in the world. As a consequence human beings can take advantage but cannot have.

This thesis discusses the Legal Review of Drinking Water Service Providers by PAM Self Subsistent Perwita Sari (In Kalibaru Kulon Village, Banyuwangi Regency).

The type of research used is empirical juridical research, which is research that serves to see how rights and obligations can be fulfilled by service users and service providers. The data collection methods carried out are interviews, documentation and analysis based on Consumer Protection Law and Maslahah Law.

The results of this study concluded that the form of responsibility for service providers regarding consumer rights has been fulfilled, but it has not been maximized as a whole when viewed from the maslahah all based on material and operational limitations. PAM Swadaya Perwita Sari continues to strive to provide the best service in accordance with the norms stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. For service users as much as possible, they can take care of each other regarding what has been provided by PAM Self Subsistent Perwita Sari so that all parties get the benefits.

ملخص البحث

فجري الدي برانانا 16220098مراجعة قانونية لمقدمي خدمات مياه الشرب من قبل شركات مياه الشرب المستقلة برويته ساري(في قرية كالبيارو كولون، بانينوانجي ريجنسي). فرضية. برنامج دراسة القانون الاقتصادي الشرعي (المعامله) ، كلية الشريعة ، جامعة الدولة الإسلامية مولانا مالك إبراهيم مالانج. المستشار مصلح حري ، بكالوريوس قانون ، ماجستير في العلوم الإنسانية.

الكلمات المفتاحية: الخدمات، حماية المستهلك، المصلحة

البشر كبشر يعتمدون بشدة على الماء. بمجرد أهمية الماء في حياة الإنسان ، بدون ماء يمكن حياة الإنسان أن تستمر بضعة أيام فقط. لأن البشر ككائنات حية ، من أجل بقائهم يحتاجون إلى الماء. هذه المادة السائلة التي ليست نتيجة الهندسة البشرية هي هبة من الله تعالى ، لذلك يمكن القول أن الماء "ملكية مشتركة" للبشرية في العالم. نتيجة لذلك ، يمكن للبشر استخدام ولكن لا يمكنهم امتلاك.

تناقش هذه الأطروحة المراجعة القانونية لمقدمي خدمات مياه الشرب من قبل شركات مياه الشرب المستقلة برويته ساري(في قرية كالبيارو كولون ، بانينوانجي ريجنسي).

نوع البحث المستخدم هو البحث القانوني التجريبي ، أي البحث الذي يعمل لمعرفة كيف يمكن الوفاء بالحقائق والالتزامات من قبل مستخدمي الخدمة ومقدمي الخدمات. كانت طرق جمع البيانات المستخدمة هي المقابلات والتوثيق والتحليل بناءً على قانون حماية المستهلك وقانون المصلحة.

خلصت نتائج هذه الدراسة إلى أن شكل المسؤولية لمقدمي الخدمات فيما يتعلق بحقوق المستهلك قد تم الوفاء به ولكنه لم يكن هو الأمثل ككل عند النظر إليه من وجهة نظر المصلحة ، وكل ذلك يعتمد على القيود المادية والتشغيلية. تواصل شركات مياه الشرب المستقلة برويته ساريالسعي لتقديم أفضل خدمة وفقاً للمعايير المنصوص عليها في القانون رقم 8 لعام 1999 بشأن حماية المستهلك. يمكن لمستخدمي الخدمة الاعتناء ببعضهم البعض قدر الإمكان فيما يتعلق بما تم توفيره من قبل شركة مياه الشرب المستقلة برويته ساريحيث يمكن لجميع الأطراف الاستفادة منه.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mengacu kepada pembukaan UUD 1945 sila ke 5 keadilan social bagi seluruh rakyat Indonesia bahwa keadilan social bagi seluruh rakyat Indonesia. Pada dasarnya keadilan sosial yang menjadi landasan guna terciptanya sebuah negara hukum diantaranya meliputi pembangunan nasional di segala bidang, bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat di semua bidang baik materiil maupun spiritual. Oleh karenanya pembangunan mencakup seluruh dimensi kehidupan masyarakat dan untuk seluruh masyarakat dimanapun ia berada, maka sebagai negara yang taat hukum, pembangunan negara Indonesia meliputi setiap sektor-sektor yang pada hakikatnya harus dilaksanakan secara serempak, selaras dan penuh keseimbangan guna mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat Indonesia.¹

Dalam persoalan kebijakan tentang air sudah digagas oleh pendiri negara ini. Sebagai suatu kebijakan, hal itu didasarkan pada kebaikan publik yang berupa norma-norma keamanan, ketertiban, keadilan, kebebasan dan kesejahteraan. Hasil dari akhir dari gagasan ini adalah disahkannya UUD 1945, pada ketentuan Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi:”Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Dalam rangka amandemen ke-4 terhadap UUD 1945 ini ditambahkan pada ayat ke (5) bahwa ”ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam undang-undang.”

¹Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

²dari ketentuan di atas sudah jelas bahwa di sini negara adalah sebagai penguasa. Arti hak menguasai negara atas air ini dirinci lebih lanjut dalam Pasal 3 UU No. 11/ 1974 yang meliputi:

- a. Mengelola serta mengembangkan kemanfaatan air dan atau sumber-sumber air:
- b. Menyusun, mengesahkan, dan atau memberikan izin berdasarkan perencanaan dan perencanaan teknis tata pengaturan air dan tata pengairan:
- c. Mengatur, mengesahkan dan atau memberi izin peruntukan, penggunaan, penyediaan air, dan atau sumber air:
- d. Mengatur, mengesahkan, dan atau memberi izin perusahaan air, dan atau sumber-sumber air:
- e. Menentukan dan mengatur perbuatan-perbuatan hukum dan hubunganhubungan hukum antara orang dan atau badan hukum yang terkait dengan air dan sumber-sumber air³

Manusia sebagai insan yang sangat bergantung pada air. Begitu pentingnya air dalam kehidupan manusia, maka tanpa air hidup manusia hanya bertahan dalam beberapa hari saja. Karena manusia sebagai makhluk hidup, demi keberlangsungan hidupnya membutuhkan air. Zat cair yang bukan hasil rekayasa manusia ini merupakan anugerah Tuhan YME, maka dapat dikatakan air sebagai "milik bersama" bagi umat manusia di dunia. Sebagai konsekuensinya manusia dapat memanfaatkan tetapi tidak dapat memiliki.⁴

Akan halnya air, tanpa kita sadari ketersediannya di planet bumi ini sejumlah 40 jutamil kubik yang tersebar di permukaan bumi maupun di perut bumi ternyata hanya 0,5%

² Urip Santoso, *Hukum Agraria*, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014)

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan

⁴ Muhjidin Mawardi, "*Air dan Masa Depan Kehidupan*". Tarji dan Pengembangan Pemikiran Islam. Vol 12, 2014, hal 134.

atau 0,2 juta mil kubik yang secara langsung dapat dimanfaatkan untuk kepentingan manusia. Selebihnya 97% berupa air laut/ air yang berkadar garam tinggi dan 2,5% berbentuk salju dan es abadi.⁵

Adanya kebutuhan air minum para konsumen PDAM, konsumen itu sendiri mempunyai hak-hak sebagai berikut:

- a. Mendapat perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif dalam memperoleh kebutuhan air untuk hidupnya;
- b. Memperoleh perlindungan hukum yang memadai;
- c. Membentuk perserikatan kepentingan yakni perserikatan pemakai air;
- d. Ikut terlibat dalam formulasi dan evaluasi atas kebijakan pengelolaan Sumber Daya Air;
- e. Memelihara dan mempertahankan keberadaan masyarakat hukum dan nilai-nilai kearifannya;

Hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan berupa asupan air belum tercukupi dan terkadang para konsumen tidak mendapatkan air minum yang memadai hingga beberapa bulan. Sehingga meteran tidak berlaku untuk menghitung jumlah air yang dihasilkan dan total biaya yang dikeluarkan. Sebab adanya permasalahan ini yaitu Debit air dan system pembayaran yang berubah tanpa menggunakan meteran untuk menghitung pengeluaran air yang digunakan dan biaya yang dikeluarkan disama ratakan antara konsumen satu dan konsumen lainnya. Ini menjadi tolak ukur keadilan yang harus diteliti.⁶

⁵Tri Joko, *Unit Air Baku Dalam System Penyediaan Air Minum*, (Yogyakarta:Graha Ilmu 2010), Hal 9.

⁶Jon Rohtuahson Sinaga, "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih*". *Studi Pada Masyarakat Kota Medan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan*, Tesis, 2009, hal 29.

Menurut penjelasan umum undang – undang nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen , factor utama yang menjadi penyebab eksploitasi terhadap konsumen sering terjadi adalah masih rendahnya tingkat kesadaran konsumen akan haknya. Tentunya, hal tersebut terkait erat dengan rendahnya pendidikan konsumen. Oleh karena itu, keberadaan UU Perlindungan Konsumen adalah sebagai landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat (LPKSM) untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Lembaga Swadaya Masyarakat dapat diartikan sebagai organisasi/ lembaga yang dibentuk oleh perorangan atau anggota masyarakat warga Negara Indonesia secara suka rela atas kehendak sendiri dan manfaat yang sangat besar serta bergerak dibidang bagian tertentu yang ditetapkan oleh organisasi/ lembaga sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam upaya meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat yang menitik beratkan kepada pengabdian secara swadaya.

Secara garis besar Perusahaan Air Minum Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) didesa Kalibaru Kulon Kec.Kalibaru Kab.Banyuwangi dibentuk secara sukarela tanpa adanya harapan untuk memperoleh laba yang besar. Selain berdasarkan sukarela, lembaga swadaya masyarakat juga berdiri diatas asas pancasila dan diatur dalam Undang-Undang Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 point 9 yang berbunyi “Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat adalah Lembaga non-pemerintah yang terdaftar dan diakui oleh pemerintah yang mempunyai kegiatan menangani perlindungan konsumen.”⁷

Dengan adanya peraturan yang berlaku upaya penegakan keadilan dapat dilaksanakan sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.Jika ditinjau lebih dalam, konsumen ternyata tidak hanya dihadapkan pada persoalan lemahnya kesadaran dan ketidak tahuan

⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999

(pendidikan) mereka terhadap haknya sebagai konsumen. Hak-hak yang dimaksud, misalnya tidak mendapatkan penjelasan manfaat atau kerugian barang atau jasa yang dikonsumsi ataupun upaya konsultasi untuk mendapatkan hak serta kewajiban yang sudah berlaku sebagai para konsumen terhadap penyedia jasa air bersih.

Adanya peraturan yang sudah diatur dapat membuat keseimbangan masyarakat berazas “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” dapat terwujud tanpa ada yang dirugikan atas upaya swadaya yang sudah dibentuk dan dijalankan. Mengingat situasi dan kondisi yang terjadi di desa Kalibaru Kulon debit air dan sistem pembayaran dirasa tidak adil. Dalam hal sosial ini sangat berdampak terutama mengenai kebutuhan sehari-hari adanya debit air masyarakat desa kalibaru kulon kesusahan dalam hal konsumsi, minum, mandi dsb dan jarak dari sungai +- 1 km dan ditemukan sistem pembayaran dirasa tidak rata karena ketidak adanya meteran pengukur volume air yang dikeluarkan sehingga setiap orang diharuskan membayar seharga Rp. 25.000 – Rp. 50.000 dengan jumlah pemakai 250 Kartu Keluarga.

Berdasarkan kondisi tersebut, upaya pemberdayaan konsumen menjadi sangat penting. Untuk mewujudkan pemberdayaan konsumen akan sulit jika kita mengharapkan kesadaran dari pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan perekonomiannya adalah prinsip ekonomi, yaitu mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin dengan modal seminim mungkin. Artinya, dengan pemikiran umum seperti ini, sangat mungkin konsumen akan dirugikan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

AZ. Nasution, (1996) berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan masalah manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Menegakkan perlindungan konsumen adalah merealisasikan hubungan

berbagai dimensi satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah (hubungan tripartit).⁸

Mewujudkan masalah merupakan peran vital dalam Syariah Islam. Dalam setiap aturan hukumnya, al-Syari‘ mentransmisikan masalah sehingga lahir kebaikan/kemanfaatan dan terhindar keburukan/kerusakan, yang pada gilirannya terealisasinya kemakmuran dan kesejahteraan di muka bumi dan kemurnian pengabdian kepada Allah. Sebab, masalah itu sesungguhnya adalah memelihara dan memperhatikan tujuan-tujuan Syara‘ berupa kebaikan dan kemanfaatan yang dikehendaki oleh Syara‘, bukan oleh hawa nafsu manusia. Norma hukum yang dikandung teks-teks Syariah (nusus al-syariah) pasti dapat mewujudkan masalah, sehingga tidak ada masalah di luar petunjuk teks Syariah; dan karena itu, tidaklah valid pemikiran yang menyatakan masalah harus diprioritaskan bila berlawanan dengan teks Syariah. Maka, masalah pada hakikatnya ialah sumber peredaran dan perubahan hukum Islam, dimana interpretasi atas teks Syariah dapat bertumpu padanya. Pada dasarnya masalah mendatangkan segala bentuk atau perilaku yang berbuah kemanfaatan dan menghindarkan segala sesuatu yang merusak.

Sesungguhnya Al Ghozali menyatakan tentang masalah adalah penjagaan terhadap tujuan dari syariat islam dan maksud tujuan syariat islam terdiri dari lima hal yaitu penjagaan terhadap agama, jiwa, akal, keturunan dan harta.⁹Dengan demikian, apapun yang menjamin terjaganya kelima pokok tujuan syariat tersebut dinamakan dengan masalah dan

⁸ Wahid Yaurwatin, “Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan” Jurnal Aplikasi Publik dan Bisnis Vol, 1, No.1, Maret 2020, Hal 35

⁹Rizal Fahlefi, “Implementasi Masalah Dalam Kegiatan Ekonomi Syariah” *Juris* Vol.14, No.2, Desember 2015. Hal 226

setiap perkara yang luput darinya disebut mafsadah atau kerusakan.* Perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum islam dalam menciptakan manfaat atau masalah bagi masyarakat.

tercantum di dalam surat An-nisa ayat 58

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۗ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*”.

Dijelaskan juga bahwa hal-hal yang menyangkut keadilan social bagi seluruh rakyat dan asas masalah harus selaras tidak ada pihak yang dirugikan adanya Debit air yang terjadi dan penagihan pemakaian air secara tidak adil. Dengan permasalahan tersebut maka peneliti mengangkat permasalahan yang berjudul tentang Tinjauan Hukum Terhadap Penyediaan Jasa Air Bersih di Desa Kalibaru Kulon Kabupaten Banyuwangi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Air Minum di Desa Kalibaru Kulon Kabupaten Banyuwangi dalam menangani hak dan kewajiban konsumen agar dapat terpenuhi menurut perspektif Undang – Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya atau respon yang harus dilakukan sebagai Penyedia Jasa Perusahaan Air Minum Swadaya di Desa Kalibaru Kulon Kab. Banyuwangi dalam memberikan keadilan perspektif Masalah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelayanan Perusahaan Air Minum dalam memenuhi hak dan kewajiban dan implementasi Undang – Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya memberlakukan keadilan dan maslahatan yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Air Minum.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan yaitu untuk menambah pengetahuan baik untuk diri sendiri maupun kepada masyarakat desa kalibaru kulon kabupaten banyuwangi terkait hak dan kewajiban sebagai konsumen perusahaan air minum (PAM) ketika terjadi Debit air yang berkepanjangan.

E. Definisi Oprasional

Defini ini dibuat agar para pembaca ketika membaca tidak mengalami kebingungan. Menggunakan pengertian dasar dalam suatu penulisan yang memuat istilah-istilah, batasan-batasan pembahasan yang akan dijabarkan dalam penulisan. Selain itu juga agar nantinya ketika dibaca oleh orang lain tidak menimbulkan salah faham dan nantinya agar dapat mengerti apa yang dituliskan.

1. Perlindungan Hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum berdasarkan pada keseluruhan peraturan dan norma-norma yang ada dalam suatu kehidupan bersama.¹⁰
2. Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau

¹⁰ Sudikno Mertakusumo, 2003, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hal 20.

- melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Indonesia, baik perorangan maupun kelompok/golongan melalui perjanjian menyelenggara kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
3. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia, baik untuk diri sendiri, keluarga maupun untuk kalangan orang banyak dan tidak untuk diperdagangkan, (pasal 1 UUPK).¹¹
 4. Air adalah zat atau materi yang tidak berbentuk dan unsur yang sangat dibutuhkan bagi semua makhluk hidup. Hal yang terpenting air bersih sangat dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari bagi manusia dan alam, air berbentuk padat (es), cairan (air), dan gas (uap air). Dimana air merupakan satu-satunya zat yang secara alami terdapat di permukaan bumi dalam ketiga wujudnya tersebut.¹²
 5. Perusahaan Air Mineral (PAM) adalah merupakan salah satu unit usaha milik swasta yang ada didesa, yang bergerak dalam distribusi Air bersih bagi masyarakat desa. Perusahaan Air Mineral dikeloalah swasta namun dibawah naungan negara dan mengenai izin tetap berada dalam negara.¹³
 6. Masalah adalah kemaslahatan yang telah diatur dalam nash Al-qur'an, tetapi tidak ada nash secara khusus yang memerintahkan dan melarang untuk mewujudkannya.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan uraian tentang logika pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian. Pembuatan sistematika pada tulisan ini pada dasarnya agar mempermudah dan bisa mendapat kesimpulan yang sama antara penulis dan pembaca.

¹¹ Ahmadi Miru, 2008, *Hukum Kontrak*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hal. 31.

¹² <http://etnize.wordpress.com/2009/07/01>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2021

¹³ <http://www.kompasiana.com/2019/08/01>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2021

Bab Satu berisi pendahuluan penelitian yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, metode penelitian, serta penelitian terdahulu.

Bab Dua berisi tentang tinjauan pustaka, terdiri dari penelitian terdahulu dan kerangka teori atau landasan teori. Penelitian terdahulu berisi penelitian yang hampir sama yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa disertasi, tesis, atau skripsi dari berbagai universitas yang sudah diterbitkan. Adapun kerangka teori atau landasan teori, dalam penelitian ini hanya ada dua pembahasan. Pertama mengenai kendala yang dihadapi oleh penyedia jasa sehingga hak dan kewajiban para pengguna tidak terpenuhi. Kedua upaya apa yang dilakukan sehingga hak dan kewajiban dapat terpenuhi. Dan pembahasan juga menggunakan metode masalah untuk menemukan titik tengah antara kedua belah pihak.

Bab Ketiga berisi pembahasan, pada bab ini diuraikan mengenai analisis penelitian yang didukung oleh data yang diperoleh dari literature yang ditujukan untuk menjawab permasalahan yang ada dipenelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu upaya dari meminimalisir upaya plagiasi yang dilakukan oleh para pelaku penulis. Yang masuk dalam penelitian terdahulu ini tidak harus atau wajib berbentuk skripsi saja, tetapi semua tulisan yang berkaitan

dengan jurnal, tesis, disertasi atau yang lainnya boleh dimasukkan atau dikaitkan. Yang terpenting dari penelitian terdahulu ini harus memiliki perbedaan dari yang sedang ditulis diatas. Adapun untuk penelitian kali ini yang bertema dengan hukum penyediaan jasa serta hak dan kewajiban, ada beberapa penelitian yang telah ditulis sebelumnya antara lain:

1. “Perlindungan hukum terhadap konsumen perusahaan daerah air minum akibat rendahnya kualitas air minum. Studi diperusahaan daerah air minum tirta kuala tanjung balai”. Ditulis oleh Imran khalik, jurusan studi fakultas hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan (2020). Disini penulis mengkaji tentang rendahnya kualitas air minum dan dampak rendahnya kualitas air minum apabila dipakai terus menerus. penelitian ini merupakan jenis penelitian Empiris yang menggunakan sumber data Primer berupa wawancara dan Sekunder untuk melakukan investigasi terhadap penyedia jasa dan pengguna jasa.
2. “Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara perusahaan daerah air minum Kota Semarang dengan pelanggan di Kota Semarang”. Ditulis oleh Diah setiyani, jurusan studi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang (2009). Didalam skripsi ini peneliti melakukan kajian terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen/pelanggan akibat dari perjanjian tersebut, penelitian ini merupakan penelitian normatif diperoleh melalui data primer dan data sekunder Selain itu juga untuk mengetahui serta memahami upaya penyelesaian yang dapat dijalankan.
3. “Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuainya air yang di dapat di PDAM Tirta Musi Kota Palembang”. Ditulis oleh Abdul jalil,

jurusan studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang (2020). Didalam skripsi ini peneliti menggunakan penelitian kepustakaan (Library Research) dan penelitian lapangan (Field Research), dengan mencari data secara langsung. Tipe penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu dengan menggambarkan bentuk pertanggung jawaban hukum perusahaan daerah air Musi Tirta Palembang. Jenis data yang digunakan adalah primer, sekunder dan tersier.

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Imran khalik, Skripsi, Program studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan 2020.	Perlindungan hukum terhadap konsumen perusahaan daerah air minum akibat rendahnya kualitas air minum. Studi diperusahaan daerah air minum tirta kuala tanjung balai	Didalam skripsi ini peneliti meneliti tentang objek kasus yaitu tentang rendahnya kualitas air minum dan sama-sama menggunakan peraturan Undang- undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.	Didalam perbedaan penelitian ini terdapat pada upaya dan hasil akhir yang berkaitan dengan sistem pembayaran dan menggunakan hukum islam dan objek permasalahan yang terkait.

2	Diyah setiyani, Skripsi, Jurusan studi Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang 2009	Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara perusahaan daerah air minum Kota Semarang dengan pelanggan di Kota Semarang	Didalam penelitian ini peneliti meneliti tentang hukum terhadap akibat dari hasil perjanjian antara para pihak yang terkait dengan Perusahaan Dengan Air Minum. Sama- sama meneliti tentang objek dan subjek dari perlindungan konsumen	Dalam skripsi ini pembedanya dalam bentuk objek, cara penyelesaian dan penggunakan jenis penelitian empiris dengan pendekatan sosiologis.
3	Abdul jalil, Skripsi, Jurusan studi Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang	Perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuainya air yang di dapat di PDAM Tirta Musi	Dalam penelitian ini peneliti meneliti tentang kerugian ketidak sesuaian terhadap konsumen yang didapat sama dengan ketidak	Dalam skripsi ini pembedanya dalam bentuk upaya titik fokus dalam menyelesaikan anantara pihak yang

	2020.	Kota Palembang	susaian sistem pembayaran yang didapat bagi setiap konsumen.	bersangkutan dan menggunakan pendekatan sistem islam muslahah.
--	-------	----------------	--	--

B. Kerangka Teori

Tinjauan Umum Hak dan Kewajiban

1. Perlindungan Konsumen

Perlindungan Hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum berdasarkan pada keseluruhan peraturan atau kaidah- kaidah yang ada dalam suatu kehidupan bersama.

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri , keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan tertera dalam pasal 1 UUPK Undang-undang Perlindungan Konsumen.

Perlindungan konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 1 adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen¹⁴. Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 Undang-undang Perlindungan Konsumen telah memberikan cukup kejelasan. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan

¹⁴Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo 2004).¹⁵

Menurut Pasal 3 Undang- undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen ini adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri,
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksese negatif pemakaian barang dan/atau jasa,
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen,
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi,
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan ini sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha,
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.¹⁶

Dalam pasal 4 dan pasal 5 Undang – Undang RI Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa :

¹⁵Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), Hlm 1

¹⁶Abdul Latif, “*Pandangan Undang-Undang NO. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku*”. Ilmiah Cano Ekonomos, Vol. 5 , Januari 2016, hal 37

a. Hak konsumen

1. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 5 Kewajiban konsumen adalah :

1. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;

4. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹⁷

Adapun peraturan dalam Undang-Undang RI Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen hak dan kewajiban sebagai pengguna atau disebut konsumen harus terpenuhi sehingga tidak ada pihak yang dirugikan

b. Pelaku Usaha

Pengetian Pelaku Usaha menurut Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah “Setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun badan usaha yang didirikan dan bukan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Kesatuan Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi

Secara garis besar Pelaku Usaha yang diatur dalam pasal diatas sangat luas, yakni meliputi semua orang atau badan usaha yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang melakukan kegiatan usaha di Indoneia¹⁸

Pelaku usaha juga memiliki hak, kewajiban dan tanggung jawab serta beberapa larangan yang telah di atur oleh UU Perlindungan Konsumen pasal 19 yaitu :

1. Hak Pelaku Usaha (pasal 6)

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan atau jasa yang diperdagangkan
- b. Hak untuk memperoleh perlindungan hukum dari perbuatan konsumen yang beritikad tidak baik.

¹⁷ Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁸Tri Celina Siwi Kristiyanti, "Hukum *Perlindungan Konsumen*", Cetakan 1, Sinar Grafika, Jakarta hal 2.

- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam 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.¹⁹

2. Kewajiban Pelaku Usaha

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

¹⁹Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004), Hlm 51

3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian lainnya yang dialami oleh konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkan atau yang diperdagangkan oleh pelaku usaha.
- b. Sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) ganti rugi juga bisa berupa pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggat waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapus kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. Garis besar dari pasal diatas adalah pelaku usaha bertanggung jawab atas segala tindakan kerugian yang timbul dari hasil produk/jasanya.²⁰

2. Masalah

Maslahah secara etimologi adalah kata tunggal dari al-masalih, yang searti dengan kata salah, yaitu “mendatangkan kebaikan” terkadang digunakan juga istilah lain yaitu al-islislah yang berarti "mencari kebaikan" tak jarang kata masalah atau istislah ini disertai

²⁰A. Zen Umar Purba, *Perlindungan Konsumen: Sendi-sendi Poko Pengaturan : Hukum dan Pembangunan*, 4, Tahun XXII, Agustus 1992, hlm.34.

dengan kata al-munasib yang berarti "hal-hal yang cocok, sesuai dan tepat penggunaannya". Dari beberapa arti ini dapat diambil suatu pemahaman bahwa setiap sesuatu, apa saja, yang mengandung manfaat di dalamnya baik untuk memperoleh kemanfaatan, kebaikan, maupun untuk menolak kemudharatan, maka semua itu disebut dengan masalah.²¹

Maslahah secara sederhana diartikan sesuatu yang baik dan dapat diterima oleh akal yang sehat. Diterima akal, mengandung makna bahwa akal dapat mengetahui dengan jelas kemaslahatan tersebut. Menurut Amir Syarifuddin ada 2 bentuk masalah

1. Mewujudkan manfaat, kebaikan dan kesenangan untuk manusia yang disebut *jalb almanafi'* (membawa manfaat). Kebaikan dan kesenangan ada yang dirasakan langsung oleh orang melakukan sesuatu perbuatan yang diperintahkan, tetapi ada juga kebaikan dan kesenangan dirasakan setelah perbuatan itu dilakukan, atau dirasakan hari kemudian, atau bahkan Hari Kemudian (akhirat). Segala perintah Allah swt berlaku untuk mewujudkan kebaikan dan manfaat seperti itu.
2. Menghindari umat manusia dari kerusakan dan keburukan yang disebut *dar'u almafasiid*. Kerusakan dan keburukan pun ada yang langsung dirasakannya setelah melakukan perbuatan yang dilarang, ada juga yang merasakan sesuatu kesenangan ketika melakukan perbuatan dilarang itu, tetapi setelah itu yang dirasakannya adalah kerusakan dan keburukan. Misalnya: berzina dengan pelacur yang berpenyakit atau meminum minuman manis bagi yang berpenyakit gula.²²

Beberapa peneliti membagi kemaslahatan menjadi dua bagian kemaslahatan yang dijamin oleh akidah dan ibadah dan kemaslahatan dunia yang dijamin oleh muamalat.

²¹H.M.Hasbi Umar, *Nalar Fiqh Kontemporer* (Cet. I; Jakarta: Gaung Persada Press, 2007)

²²Amir Syarifuddin, *Ushul Fiqh*, Jilid II, cet. Ke-4 (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), hlm 208

Dengan demikian tidak ditemukan hubungan yang mengharuskan untuk memperhatikan pembagian tersebut, karena pada hakikatnya segala hal yang terkait dengan akidah, ibadah dan muamalah dalam syariat islam menjamin segala kemaslahatan umat baik didunia maupun diakhirat.

1. Masalah dilihat dari tingkatannya yakni

a. Masalah *Al-Dharuriyah*

Masalah *Al-Dharuriyah* yaitu masalah yang berhubungan dengan kebutuhan pokok banyak orang didunia dan akhirat. Adapun masalah seperti ini masih dibagi menjadi lima bagian, yaitu: memelihara agama, memelihara jiwa, memelihara akal, memelihara harta dan memelihara keturunan. Kelima hal tersebut disebut dengan *Al-Mashalih Al-Khamsah*.

Hak hidup juga merupakan hak yang dimiliki setiap manusia. Dalam keterkaitan ini untuk masalah, keselamatan jiwa dan kehidupan manusia, Allah mensyariatkan sebagai hukum yang terkait dengan itu. Diantara syariat yang diwajibkan untuk melindungi jiwa adalah kewajiban untuk berusaha memperoleh makan, minum dan pakaian untuk mempertahankan diri, dan juga melindungi jiwa juga diperlukan hukum yang mengatur atau hukum yang mengikat misalnya hukum mencuri atau hukum qisash agar manusia mempunyai norma untuk tidak melakukan kesalahan atau kejahatan yang dapat merugikan diri sendiri dan orang banyak.²³

Akal merupakan titik tengah manusia yang menentukan bagi manusia dalam menjalani hidup dan kehidupan. Oleh sebab itu, Allah menjadikan pemeliharaan akal itu sebagai sesuatu yang pokok. Diketahui juga manusia adalah sebaik-baiknya

²³Muksana Pasarubi, "Masalah dan Perkembangan Sebagai Dasaar Penetapan Hukum Islam," Jurnal Justitia Vol, 1 (04 Desember 2014), Hal 353-355.

mahluk Allah yang diberikan akal. Oleh sebab itu harus dijaga dan dirawat. Syariat islam cara merawat akal yaitu menghindari dan meninggalkan perbuatan seperti berprasangka buruk dan meminum-minuman khamer dan segala sesuatu yang dapat merusak akal sehat.²⁴

Harta, manusia secara umumnya tidak bisa hidup tanpa harta. Oleh sebab itu, harta merupakan sesuatu yang dharuri (pokok) dalam kehidupan sehari-hari. Adapun syariat islam diwajibkan untuk memelihara harta adalah dengan berupaya untuk mencari harta dengan cara yang diharamkan tanpa ada unsur yang dirugikan baik laki-laki maupun perempuan. Didalam islam sudah dijelaskan secara jelas apabila orang melakukan riba baik secara terang-terang maupun secara terstruktur harus mengganti atas apa yang telah diperbuat.

b. *Maslahah Al-Hajiyah*

Maslahah *Al-Hajiyah* yaitu kemaslahatan dalam menyempurnakan kemaslahatan pokok sebelumnya yang berbentuk keringanan untuk mempertahankan dan memelihara kebutuhan dasar manusia. Contohnya kerja sama dalam hal pertanian (*Muzara'ah*) dan yang lainnya. Semuanya sudah diatur dan di syariatkan Allah untuk mendukung kebutuhan dasar yang disebut *Al-Mashalih Al-Khamsah*. Dalam sumberlain menyebutkan bahwa Maslahah Hajjiyah adalah segala sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk menghilangkan kesulitan dan menolak segala halangan.²⁵

Dijelaskan juga dalam hal muamalah, diperbolehkan jual beli pesanan dan jual beli salam. Dapat dipahami bahwa ketentuan bermuamalah harus patuh kepada

²⁴Alaidin Koto, Ilmu Fiqih dan Ushul Fiqih, Hal 123.

²⁵Alaidin Koto, Ilmu Fiqih dan Ushul Fiqih, hal, 123.

ketentuan hukum islam dan ketentuan perundang-undangan. Salah satunya dalam hal persekutuan jasa atau barang. Dan diperkuat dalam Uqubat/Jinayat, islam menetapkan kewajiban membayar denda (bukan qisash) melaikan perbuatan yang dilakukan tanpa sengaja yang merugikan orang lain dan itu harus diganti dengan denda untuk memenuhi hak dan kewajiban kepada konsumen ataupun pemilik jasa.²⁶

c. Masalahah *Al-Tahsiniyyah*

Masalahah *Al-Tahsiniyyah* yaitu kemaslahatan yang bersifat pelengkap, berupa keleluasaan yang dapat melengkapi kemaslahatan sebelumnya. Misalnya dianjurkan untuk meminum minuman yang bersih dan menyehatkan, serta makanan yang bergizi, berpakaian yang layak, dan berbagai jenis yang terhindar dari hal yang kotor serta najis.

Dalam istilah lain menyebutkan *Al-Tahsiniyyah* adalah tindakan atau sifat-sifat yang pada dasarnya yang berhubungan dengan makarimul akhlak, serta memelihara dan menjaga keutamaan dalam hal ibadah, adat, dan muamalah.²⁷

2. Masalahah dilihat dari aspek ruang lingkup yakni diantaranya:

a. Masalahah yang berakitan dengan banyak orang (Masalahah *Al-'Ammah*)

Masalahah *Al-'Ammah* yaitu kemaslahatan umum yang menyangkut kepentingan orang banyak. Kemaslahatan umum itu tidak berarti untuk kepentingan semua orang tetapi bisa untuk kepentingan golongan umat

Sebagaimana dicontohkan dalam hak serta kewajiban pengguna jasa untuk mendapatkan hak dan kewajibannya. Kasus ini mencakup banyak orang, akan tetapi

²⁶Chaerul Umam, dkk, *Ushul Fiqh 1*, hal. 139.

²⁷Alaidin Koto, *Ilmu Fiqih dan Ushul Fiqih*, hlm, 123.

hanya diperuntukkan bagi orang yang telah menggunakan jasa Perusahaan Air Minum (PAM).

b. Masalah yang berkaitan dengan orang tertentu (Maslahah Al-Khashah)

Maslahah Al-Khashah yaitu kemaslahatan pribadi. Dan ini sangat jarang sekali seperti kemaslahatan pada umumnya yaitu tentang pemutusan hubungan perkawinan seseorang yang dinyatakan hilang.

c. Masalah yang berkaitan dengan sebagian orang atau hanya orang tertentu

Masalah dalam hal ini contohnya seperti seorang yang mengerjakan bahan baku pesanan dari orang lain untuk dijadikan bahan setengah jadi atau sudah jadi, apabila terjadi kesalahan atau kerusakan dari pihak pengrajin, wajib mengganti mengganti bahan baku yang dirusaknya. Keputusan ini dapat diambil apabila kenyataannya dari kedua belah pihak tidak berhati-hati dalam menerima maupun dalam pembuatannya.²⁸

3. Syarat-Syarat Masalah

Masalah dapat dijadikan acuan atau dalil dengan syarat yakni:

a. Masalah tersebut harus masalah yang hakiki, bukan sekedar masalah yang digunakan atau diasumsikan.

Yang dimaksudkan dengan persyaratan ini ialah untuk membuktikan bahwa pembentukan hukum pada suatu kasus mendatangkan manfaat dan menolak bahaya. Adapun praduga yang dilakukan bahwa pembentukan hukum melihat dari sudut pandang manfaat tanpa menimbang bahaya yang akan terjadi atau datang, maka ini

²⁸Mustafa Ahmad al-Zarqa', *Al-Istislah wa al-Masai ih al-Mursalah fi Syari'ah al-Islamiyyah wa Ushul Fiqh*, diterjemahkan oleh Ade Dedi Rohayana, M.Ag. dengan judul *Hukum Islam dan Perubahan Sosial*(Studi Komparatif Delapan Mazhab Fiqhi) (Cet I; Jakarta: Riora Cipta, 2000), hal. 33.

adalah berdasarkan atas kemaslahatan yang bersifat dugaan. Misalnya dalam persoalan larangan bagi suami istri untuk menalak istrinya, dan memberikan hak talak tersebut kepada hakim saja dalam semua keadaan. Pada dasarnya pembentukan dan upaya hukum semacam ini tidak mengandung maslahat, bahkan hal tersebut dapat mengakibatkan rusaknya rumah tangga, keluarga dan masyarakat. Hubungan suami istri ditegakkan atas dasar suatu paksaan undang-undang, bukan atas dasar keinginan, keiklasan, kasih sayang dan saling mencintai.

b. Masalah yang bersifat umum, bukan bersifat perorangan.

Penjelasannya ialah bahwa dalam kaitannya dengan pembentukan hukum atas suatu kejadian dapat melahirkan manfaat bagi kebanyakan orang tidak hanya mendatangkan manfaat bagi satu orang atau beberapa orang saja.

Imam Al-Ghozali memberi contohnya orang kafir membentengi diri dengan sejumlah orang dari kaum muslimin. Apabila kaum muslimin dilarang membunuh mereka, maka orang kafir akan menang, dan mereka akan memusnakan kaum muslimin diseluruh dunia. Dan apabila kaum muslimin memerangi orang islam yang membentengi orang kafir maka bertolaklah bahaya ini diseluruh orang islam yang membentengi orang kafir tersebut. Demi memelihara kemaslahatan kaum muslimin diseluruh dunia berupaya untu melawan atau memusnakan musuh-musuh mereka.

c. Kemaslahatan sesuai dengan maqashid al syari'ah dan tidak bertentangan dengan dalil-dalil syara'

Karena hal itu tidak sah mengakui kemaslahatan yang menuntut persamaan antara laki-laki dan perempuan dalam hal pembagian warisan, karena sudah jelas itu bertentangan dengan nash Al-Qur'an.²⁹

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang tersusun secara sistematis dan tersruktur sehingga tujuan tertentu baik secara praktis maupun teoritis. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris atau law field research dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi di lapangan dengan cara observasi dan wawancara langsung kepada responden atau narasumber. Serta dengan mengumpulkan data berupa cerita rinci dari para responden dan diungkapkan apa adanya sesuai dengan bahasa pandangan para responden. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langsung keadaan sebenarnya atau keadaan nyata yang terjadi di lapangan dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah yang ditelaah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

²⁹Nasrun Harun, *Ushul Fiqh....*, hal. 122

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis, pendekatan yuridis sosiologis adalah mengenali dan mengkonsepsikan hukum sebagai sosial yang nyata dan fungsional dalam sistem kehidupan. Pendekatan yuridis sosiologis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan jalan terjun langsung ke objeknya yaitu mengetahui sebab terjadinya Debit air dan sistem pembayaran yang ada di desa kalibaru kulon kecamatan kalibaru kabupaten banyuwangi. Pendekatan Perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua regulasi atau peraturan perundang-undangan yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang akan diteliti yaitu berkaitan dengan UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masalah.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertepatan di Jl. H Ay'ary, Desa Kalibaru Kulon, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi, Jawa Timur. Di desa kalibaru kulon terdapat PAM Swadaya Perusahaan Air Minum dan ketimpangan system pembayaran dan keadaan Debit air.

D. Sumber Data

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian langsung datang ke tempat terkait yaitu dengan cara mencari data dan bahan-bahan yang ada di lapangan agar mengetahui secara langsung bagaimana proses yang dilakukan dalam menerapkan undang-undang perlindungan konsumen dan masalah di tempat terkait. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua kategori yaitu data primer dan data sekunder yaitu :

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data primer diperoleh dari wawancara langsung kepada informan. Pada peneliti ini yang dijadikan sebagai data primer yaitu :

- a) Wawancara dengan CEO/Menejer Perusahaan Air Minum
- b) Wawancara dengan costemer/ atau warga yang menggunakan jasa PAM
- c) Wawancara dengan pegawai Perusahaan Air Minum

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang menguatkan sumber data primer meskipun tidak secara langsung terdapat kontak namun data-data yang dikonsumsi mampu memperjelas. Data sekunder juga merupakan sumber data yang membantu memberikan keterangan atau pelengkap sebagai bahan pembanding, yakni bahan pustaka seperti beberapa literatur buku, Undang- Undang, serta jurnal maupun website yang berhubungan dengan obyek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penyusun menggunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Pengamatan secara langsung dengan cara melihat peristiwa secara langsung, meneliti, dan mencatatnya.

b. Wawancara

Digunakan untuk melengkapi data observasi dengan cara memberikan pertanyaan kepada yang bersangkutan.

F. Analisis Data

Analisis data bersifat kualitatif yang menghasilkan data deskripsi. Analisa ini dilakukan dengan metode deduktif, yaitu dengan cara mengambil data yang bersifat umum untuk menghasilkan bukti yang khusus di dalam keumumannya. Kemudian induktif dengan cara menganalisis data yang bersifat khusus dapat memberikan hasil bahwa yang khusus terdapat di dalam yang umum.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Perusahaan Air Minum Swadaya Sebagai Objek Penelitian

Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari merupakan penyedia jasa yang mengelola air diperuntukan masyarakat Kecamatan Kalibaru didesa kalibaru kulon jl H.Asy'Ari dan desa jl pahlawan. Air yang kelolahnya akan didistributorkan ke +-300 pengguna/pelanggan air yang dialirkan digunakan untuk digunakan sehari-hari, selain itu PAM Swadaya berdiri pada tahun 1998 dan diresmikan pada tahun 1999, mengenai sistem bisnis ini berupa sistem perusahaan yang berkiblat sosial dalam artian masyarakat mempunyai kesadaran dan merawat sistem PAM ini dengan baik agar nilai kebhinekaan dapat berjalan bersama-sama. Dalam waktu ke waktu air yang dialirkan mengalami penyusutan dimulai pada tahun 2007 kendala mengenai sumber air yang tidak bekerja secara maksimal meskipun begitu pengguna jasa PAM Swadaya Perwita Sari masih tercukupi untuk mendapatkan air, dari kendala itu mengenai sistem pembayaran tetap berlaku normal tanpa ada biaya potongan dari efek debit air yang terjadi parameter untuk menghitung berapa banyak air yang dikeluarkan atau di konsumsi tidak maksimal sering trouble selain itu kendala dari masyarkata yang sering memanipulasi ukuran yang sudah ditetapkan oleh penyedia jasa sehingga melihat situasi ini dari pihak penyedia jasa langsung mengambil tindakan dengan cara mengambil meteran yang sudah di sediakan oleh PAM Perwita Sari, pada akhirnya sistmen pembayaran tidak lagi menggunakan para meter air melainkan dengan cara melihat dan menghitung satu rumah diisi oleh berapa orang atau melihat Kartu Keluarga setiap pengguna jasa.

Penyedia jasa memberikan saran dan membolehkan pengguna jasa membuat tandon untuk menyimpan air lebih tanpa ada biaya tambahan, selain itu dari pihak penyedia membuat sistem baru berupa jam aliran air untuk desa satu dan desa yang lainnya. Mengenai sistem baru ini dikarenakan untuk meminimalisir pengeluaran air yang berlebihan mengingat sumber mata air yang dikelola oleh Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari mulai mengalami penyusutan dan di khawatirkan sewaktu - waktu mengalami debit air yang berkepanjangan, diketahui bahwa mata air di dunia mulai mengalami penurunan dalam segi jumlah air maupun dari kualitas air itu sendiri.

Melihat situasi tersebut pihak penyedia jasa mulai mengembangkan inovasi baru berupa pemasangan pipa baru dengan sumber berbeda atau titik yang berbeda meski tempatnya sama yakni Gunung Gunitir Banyuwangi, harapan dari inovasi ini harapan dari penyedia jasa dan pengguna jasa yakni semua dapat merasakan air bersih yang cukup dan layak untuk dikonsumsi secara bersama-sama.

B. Tinjauan Yuridis Perlindungan Konsumen Perusahaan Air Minum Atas Debit Air dan Sistem Pembayaran di Desa Kalibaru Kulon Banyuwangi.

Dalam peraturan Negara Republik Indonesia yang berbunyi pasal 33 Undang – Undang Dasar ayat (3) menyebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pasal di atas hanya menyebutkan kata “air” tanpa secara jelas menyebutkan mengenai air bersih, namun air bersih tidak bisa disangkal lagi merupakan salah satu kebutuhan dasar dan Negara wajib untuk memenuhinya sesuai dengan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang pada konsideran huruf (a) disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani

setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Bagi masyarakat di desa kalibaru kulon jln H.Asy'Ari , Kalibaru Banyuwangi, tata pengelolaan air bersih dan sistem pengolahan dikelolah oleh pendiri Perusahaan Air Minum Perwita Sari dibawah naungan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) ini bertanggung jawab terhadap penyediaan air minum bagi masyarakat di Desa Kalibaru Kulon sesuai dengan standar kesehatan yang diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 Persyaratan Kualitas Air Minum.

Penulis melakukan studi lapangan yang akan menghasilkan data dimana data tersebut di ambil dari sample Desa Kalibaru Kulon jln H.Asy'Ari, Kalibaru Banyuwangi. Di Padukuhan inilah masih ditemukan kualitas debit air yang kurang baik sehingga masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan akibat kualitas air yang dihasilkan.

Sebagai konsumen jaminan kualitas produk (barang/jasa) yang hasil kegiatan pengusaha, tetapi kegiatan pengusaha itu akan mubazir apabila tidak ada konsumen yang menyerap/atau membeli hasil usahanya. Karena itu keseimbangan dari segala segi, menyangkut kepentingan dari kedua belah pihak ini merupakan hal yang ideal dan harus diperhitungkan.³⁰ Permasalahan yang dihadapi konsumen saat ini tidak hanya sekedar bagaimana memilih barang atau jasa yang dikonsumsinya, tetapi lebih kompleks dari itu yang menyangkut pada kesadaran semua pihak.³¹

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Karimun selaku direktur Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari

³⁰ Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakaerta: Diadit, 2001. Hal 122

³¹ Sari, Aini Puspita, Hamza & Rusmawati, Dianne Eka. Perlindungan Konsumen Muslim Terhadap Penjualan Makanan Menggunakan Campuran Daging Babi. *Pactum Law Jurnal*, Vol 1 Nomer 3, 2018, hal 183

“jadi sebab akibat muncul ketika penyusutan volume air dimulai pada tahun 2007 meskipun volume sumber air mulai kurang sebenarnya pengguna air masih dapat memenuhi kebutuhan sehari-hari mas, selain itu ada problem lagi mas soal Debit air terjadi, biasanya pada musim kemarau atau hujan. Kalau musim kemarau terjadi pasti dipusat sumber mengalami penurunan volume air dan bisa dipastikan pengaliran air tidak maksimal sedangkan untuk musim hujan biasanya terjadi itu justru dipipanya mas, pipa yang kami gunakan masih pipa dulu yang membuat sering terjadi kebocoran atau kerusakan yang membuat aliran air tidak lancar apalagi ditambah terjadi longsor mas pipa bisa rusak parah dan perbaikannya tidak bisa langsung mas lah ini diluar kendali perusahaan dan biasanya saya nunggu apakah dilokasi benar – benar aman untuk memulai perbaikan atau masih dalam keadaan rawan, saya sendiri tidak mau ambil risiko mas oh iya mas biasanya Debit air terjadi itu disebabkan kejepitnya pipa oleh akar mas”.³²

Mengenai di atas peneliti menyusun dalam bentuk bahasa ilmiah Pertama menjelaskan secara jelas adanya sebab dan akibat terjadinya Debit air. Sebab-sebab terjadinya Debit air:

Terjadinya Debit Air

- a. Debit air terjadi ketika musim panas terjadi sehingga membuat sumber mata air yang berada di gunung gemitir terjadi penurunan dan suplai masyarakat tidak bisa maksimal itu menjadi salah satu terjadinya Debit air.
- b. Adanya kebocoran dari pipa air yang disebabkan oleh akar pohon yang membuat pipa menjadi rusak dan air secara otomatis tidak bisa mengalir sebagaimana mestinya.
- c. Terjadinya longsor meskipun hal ini jarang terjadi yang membuat pipa air menjadi rusak dan air terbuang menjadi tidak bisa mengalir.

Pendapat lain dari bapak Karimu selaku direktur mengenai sistem pembayaran

“jadi untuk sistem pembayaran dari awal berdirinya PAM Swadaya Perwita Sari itu menggunakan hitungan meter air mas dimana ini untuk mengukur volume air yang dikonsumsi oleh pengguna sebenarnya ini bagus untuk melihat dan

³² Wawancara dengan Manager pendiri Perusahaan Air Minum Perwita Sari bapak Karimun di Desa Kalibaru Kulon, Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 16 Februari 2022.

pengeluaran air mas, eh pada tahun 2007 terjadi penurunan volume yang membuat pompa ke meteran air ini sering bersalah mas dan ini jadikan kesempatan untuk disalah gunakan, sebenarnya untuk tarif PAM ini sangat terjangkau mas 25.000 – 30.000 perbulan dan ada yang bayar 50.000 untuk orang yang memiliki usaha kecil seperti cucian motor begitu mas untuk saat ini terpaksa kami copot meter air itu mas dan terpaksa menggunakan sistem lihat perkepala, biasanya rumah itu diisi berapa orang nah dari sana saya menghitung dan cara kedua melihat Kartu Keluarga, ini dilakukan dan pengguna menyetujui ini mas dengan tarif 20.000-25.000”.³³

Sistem Pembayaran

- a. Sistem pembayaran menggunakan sistem perkepala yang berada disetiap rumah tanpa menggunakan sistem penghitung otomatis yaitu seperti meteran air dll.
- b. Awalnya menggunakan sistem pembayaran dengan meteran akan tetapi dari pihak konsumen sering memanipulasi kalkulasi air yang dikeluarkan sedangkan penghuni rumah tersebut banyak keluarga dan ada juga yang melakukan kerusakan sehingga membuat sistem baru yaitu dengan cara melihat dengan seberapa banyak keluarga yang tinggal di satu rumah atau dengan cara melihat Kartu Keluarga dan sistem ini disepakati bersama oleh pihak penyedia jasa dan pengguna konsumen

Air sendiri sejatinya memiliki standarisasi tersendiri guna menghasilkan pengelolaan kualitas air dan guna pengendalian pencemaran air secara bijaksana dan dapat manfaat yang dirasakan oleh penyedia jasa dan pengguna jasa. Berdasarkan

³³Wawancara dengan Manager pendiri Perusahaan Air Minum Perwita Sari bapak Karimun di Desa Kalibaru Kulon, Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 16 Februari 2022.

wawancara dengan Bapak Nur Hakim selaku Kepala Bidang Produksi di Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari, bahwasannya dijelaskan oleh Nur Hakim,

“semua dimuka bumi ini sangat menginginkan air bersih yang dapat dikonsumsi cobak mas fajri lihat di negara amerika selatan banyak di sana yang tidak dapat atau memperoleh air bersih bahkan air kotorpun sangat sulit disana, mengenai PAM ini secara hukum dan syarat untuk dapat mendirikan swadaya dibidang air. Saya jelaskan intinya saja ya mas itu ada tiga hal pertama secara kasat mata air itu tidak berwarna, tidak ada rasanya dan pastinya tidak berbau mas itu hak pertama yang sangat penting untuk dikonsumsi, biasanya air keruh itu waktu terjadi longsor mas atau dari pusat sumber terjadi kerusakan yang biasanya membuar warna air berwarna untuk mengatasi ini mas biasanya dari kami menggunakan penyaringan kedua dalam segi kandungan air apakah mengandung bahan kimia, racun atau tidak, untuk air pam ini dalam penilaian Pirt sangat bagus bahkan air dapat diminum secara langsung apabila dari pipa maupun dari pusat sumber tidak terjadi apa-apa, dan yang ketiga ini khusus dari pihak pusat standarisasi bahwa tidak ada bakteri yang dapat menimbulkan penyakit”.³⁴

Syarat Fisik Air yang dipergunakan untuk minum adalah air yang tidak berwarna, tidak berasa, tidak berbau jernih dengan suhu dibawah suhu Udara sekitar 25°C. Syarat-syarat kekeruhan dan warna harus dipenuhi oleh setiap jenis air minum dimana dilakukan penyaringan dalam pengolahan.

Syarat Kimia Air minum tidak boleh mengandung racun, zat-zat mineral atau zat-zat kimia tertentu dalam jumlah melampaui batas yang telah ditentukan.

Syarat Bakteriologis Air Minum tidak boleh mengandung bakteri-bakteri penyakit (pathogen) sama sekali dan tidak boleh mengandung bakteri-bakteri golongan Coli melebihi batas-batas yang telah ditentukan yaitu 1 Coli/100ml air.

Tak hanya itu PAM Swadaya Perwita Sari juga melakukan uji laboratorium di surabaya tahun 1992 awal pendirian Perusahaan Air Minum di bangun. Secara garis besar bapak Nur Hakim menjelaskan bahwa kualitas air yang kita kelolah sangat bersih layak untuk diminum secara langsung tanpa harus merebus atau melakukan penyaringan. Ini

³⁴ Wawancara dengan kepala bidang produksi bapak Nur Hakim di Desa Kalibaru Kulon, Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 16 Februari 2022.

membuat salah satu keunggulan yang dimiliki meskipun Debit air terjadi akan tetapi masyarakat masih setia menggunakan jasa Perwita Sari dibidang Jasa Penyediaan Air di desa Kalibaru Kulon Banyuwangi lebih tepatnya jalan H.asy'ari kalibaru kulon barat pasar.

Perlunya Upaya perlindungan konsumen terhadap penguasaan kualitas air bersih, memiliki sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*); hak untuk mendapatkan informasi (*the right to informed*); hak untuk memilih (*the right to choose*) dan hak untuk di dengar (*the right to heard*).³⁵

Ketentuan Pasal 8 Undang-Undang No. 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di negara Republik Indonesia termasuk di dalamnya PAM Swadaya Perwita Sari. Secara garis besar, larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 undang-undang tersebut dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu;

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

³⁵Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 2006), hal. 11.

Upaya perlindungan konsumen dilakukan terhadap transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang obyek sengketaanya dapat berupa barang bergerak, barang tak bergerak, dan barang tak bertubuh.³⁶ Oleh karena itu, dibutuhkan suatu landasan yuridis guna melindungi hak konsumen sehingga tidak terabaikan. Pengaturan tersebut ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Landasan tersebut didukung pula oleh Teori perlindungan konsumen Menurut Satjipto Rahardjo,³⁷ perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Wawancara dengan ketua RT 01 RW 03 Desa Kalibaru Kulon dengan bapak Imam

“untuk waktu-waktu ini yang bapak lihat mengenai pembagian air le, yang membuat warga hemat secara ekstra soalnya di PAM ini ada jadwal aliran air disetiap titik tempat sebelumnya aliran air ini tidak ada jam waktu masyarakat tidak perlu khawatir sewaktu-waktu ada tamu atau dolor yang datang, paling sering terjadi ketika Debit air atau kebocoran pipa le biasanya masyarakat tidak dapat mengkonsumsi air 2-3 hari ditambah tidak ada pemotongan pembayaran, meskipun kualitas air disini sangat bagus dan jernih lah untuk pembagian air ini ada jam-jamnya le 07.00 – 15.00 untuk bagian timur untu barat 15.00-23.00 untuk wilayah barat dan untuk jam 23.00 – 07.00 untuk bagian selatan mengenai bagian utara tidak menggunakan pam ini mas.³⁸

Pendapat lain dikatakan oleh bapak hariyanto yang kebagian wilayah selatan

“sangat disayangkan mas aliran air tidak sebgus dulu aliran ini tidak bisa dilakukan dengan cara serentak mau tidak mau sesuai kesepakatan bersama sistem bergilir mas jam-jaman, secara tidak langsung masyarakat harus hemat karna

³⁶ Rachmanto, A Dwi. Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang – Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, vol 48 Nomor 4 2018, hal 40.

³⁷ Sadjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal 12

³⁸Wawancara dengan Bapak Imam selaku Ketua RT Didesa Kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, pada 17 Februari 2022.

yang diterima oleh saya selaku konsumen air yang saya dapat minim mau tidak mau saya harus hemat dan menggunakan air secukupnya dan sebelum subuh jam 03.00 saya harus bangun untuk mengisi air dan tando kalok bablas saya nggak dapat air mas”.³⁹

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum terdapat standarisasi kualitas air minum/bersih diperlukan 4 (empat) syarat, yang perlu diperhatikan oleh PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon yaitu⁴⁰

1. Persyaratan Bakteriologi;
2. Persyaratan Kimia;
3. Persyaratan Fisik;
4. Persyaratan Radioaktifitas.

Keempat syarat diatas merupakan persyaratan yang harus dipenuhi oleh PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon sebagai penyedia jasa air minum di Kabupaten Banyuwangi dikarenakan empat syarat itu adalah standar resmi untuk menghasilkan air bersih yang dapat langsung diminum atau dikonsumsi. Dalam Pasal 4 UUPK dinyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan yang merupakan hal paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Oleh karena itu setiap konsumen berhak untuk mendapatkan jaminan dari PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon akan pelayanan air bersih.

Bentuk-bentuk pelanggaran hak-hak konsumen diatas dapat pula dibagi dalam bentuk pelanggaran:

1. Pelanggaran Non Teknik

³⁹ Wawancara dengan Bapak Hariyanto selaku warga desa kalibaru Kulon Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, Pada 17 Februari 2022.

⁴⁰ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum. Lampiran I.

Non teknik adalah pelanggaran hak-hak yang sifatnya administrasi dan bersifat pencatatan. Pekerjaan pencatatan administrasi sudah diterapkan memakai sistem manual tetapi meskipun demikian karena pelakunya adalah manusia terkadang terdapat beberapa kesalahan yang merupakan pelanggaran hak-hak konsumen seperti: data Langganan, tarif yang dikenakan kepada konsumen.

2. Pelanggaran Teknis

Pelanggaran hak-hak konsumen pada bagian ini adalah bersifat teknik. Artinya pelanggaran tersebut terjadi karena terdapatnya kerusakan pipa penyaluran air ke rumah konsumen, pipa bocor, air mati, air kecil dan air keruh disebabkan adanya.

3. Pelanggaran Lainnya

Pelanggaran ini adalah bahwa terganggunya hak-hak konsumen dalam menikmati air bersih disebabkan kelalaian pihak PAM bukan karena masalah teknik atau non teknik seperti pemutaran pembagian air tidak sesuai jam yang berlaku, sehingga air tidak mengalir serta adanya pihak-pihak tertentu yang tidak bisa mendapat suplai air.

Pendapat tambahan dari bapak Nur Hakim selaku bidang produksi

“adanya keluhan dari pengguna terutama masalah minimnya air serta pendistribusian air yang kurang maksimal dan air yang dihasilkan tidak mencukupi untuk kebutuhan sehari-hari, juga persoalan debit air yang kita hasilkan dari PAM terutamadimusimpenghujan ini bisa menjadi penyebab adanya pipa air yang bocor efeknya distribusi air terhambat dan warna air tercampur lumpur berbeda dengan musim kemarau dengan volume air yang dihasilkan relatif sangat bagus secara kualitas”.⁴¹

Problematika ini muncul jika musim kemarau atau musim hujan tiba. Yang pertama ketika musim kemarau dampaknya adalah air akan mengalir secara bergilir, akan tetapi hasilnya kurang mencukupi karena volume air di titik tandon pertama terjadi

⁴¹ Wawancara dengan kepala bidang produksi di Perusahaan Air Minum Perwita Sari bapak Nur Hakim di Desa Kalibaru Kulon, Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 16 Februari 2022

penyusutan. Yang kedua ketika musim hujan seperti biasa terjadi kebocoran pipa entah itu besar atau kecil, kebocoran itu sangat berpengaruh terhadap besar kecilnya volume air.

Ini selalu menjadi pertanyaan, kenapa ketika musim penghujan pipa selalu mengalami kebocoran? Ini perlu kami sampaikan bahwasanya pada saat musim penghujan tiba, tata letak sumber air berada di gunung gunitir dengan banyaknya pohon membuat dan bisa terjadi terhempitnya pipa oleh akar pohon, tak hanya itu di beberapa titik gunung gunitir adanya longsor kecil yang membuat pergeseran pipa, yang paling parah pipa bisa rusak dan hancur. Tidak hanya itu, ketika terjadi kebocoran bisa membuat air kotor yang ada disekitar pipa bisa masuk dan membuat air menjadi keruh bau tanah, bapak nur hakim langsung melakukan tindakan apabila terjadi hal tersebut dengan cara mengingat dan penambalan di bagian pipa yang bocor atau bisa jadi melakukan pergantian pipa yang baru.

“Jadi kami PAM Perwita Sari Kalibaru kulon Banyuwangi, langsung melakukan tindak lanjut untuk memperbaiki pipa yang rusak dengan tanda kutip apabila hujan sudah mulai redah terkadang kendala dari persoalan ini yaitu sulitnya mengetahui titik pipa yang bocor tidak bisa melihat air yang mengendap karena terjadinya hujan⁴²”.

Perlunya upaya perlindungan konsumen mengenai pentingnya kualitas air bersih dan Debit air yang terjadi, memiliki sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan

⁴² Wawancara dengan kepala bidang produksi di Perusahaan Air Minum Perwita Sari bapak Nur Hakim di Desa Kalibaru Kulon, Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 16 Februari 2022

yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety); hak untuk mendapatkan informasi (the right to informed); hak untuk memilih (the right to choose) dan hak untuk di dengar (the right to heard).⁴³

Pelanggaran-pelanggaran yang tercipta menjadikan hak konsumen PAM Swadaya Perwita Sari sebagaimana disebutkan di atas berkaitan dengan ketentuan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen perihal perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha meliputi:

1. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Apabila uraian di atas dihubungkan dengan pelayanan air bersih, maka perbuatan yang dilarang bagi PAM Swadaya Perwita Sari adalah tidak sigap dalam mengatasi air yang keruh sehingga kualitas air bersih yang diproduksi tersebut dapat dipertanyakan.
2. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dengan label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut. Point ini apabila dihubungkan dengan pelayanan oleh PAM Swadaya Perwita Sari adalah air bersih yang diproduksi oleh PAM tidak jernih, keruh sehingga tidak sesuai dengan kondisi yang seharusnya diterima oleh pelanggan.
3. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut. Kondisi dari uraian ini juga hampir bersamaan

⁴³Shidarta. *Hukum perlindungan konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2006, hal 11

dengan uraian sebelumnya dimana pelanggan PAM Swadaya Perwita Sari tidak mendapatkan air bersih yang bermutu karena keruh.⁴⁴

Ketentuan Pasal 8 Undang-Undang No. 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan satu-satunya ketentuan umum, yang berlaku secara general bagi kegiatan usaha dari para pelaku usaha pabrikan atau distributor di negara Republik Indonesia termasuk di dalamnya PAM Swadaya Perwita Sari. Secara garis besar, larangan yang dikenakan dalam Pasal 8 undang-undang tersebut dapat dibagi ke dalam dua larangan pokok, yaitu

1. Larangan mengenai produk itu sendiri, yang tidak memenuhi syarat dan standar yang layak untuk dipergunakan atau dipakai atau dimanfaatkan oleh konsumen;
2. Larangan mengenai ketersediaan informasi yang tidak benar, dan tidak akurat, yang menyesatkan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen dilakukan terhadap transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang obyek sengketaanya dapat berupa barang bergerak, barang tak bergerak, dan barang tak bertubuh.⁴⁵ Oleh karena itu, dibutuhkan suatu landasan yuridis guna melindungi hak konsumen sehingga tidak terabaikan. Pengaturan tersebut ada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang merupakan landasan hukum bagi penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Landasan tersebut didukung pula oleh Teori perlindungan konsumen Menurut Satjipto Rahardjo⁴⁶, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia

⁴⁴ Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 81 tahun 2001 tentang Pegolahan Kualitas dan Pengendalian Pencemaran Air.

⁴⁵ Rachmanto, A Dwi. Penyelesain Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku dan Klausul Baku Pasca Keberlakuan Undang-Undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Hukum dan Pembangunan*, vol. 48 Nomor 4, 2018, hal 40

⁴⁶ SatjiptoRaharjo, *Ilmu Hukum, Bandung*, PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hal 12

(HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Masalah perlindungan konsumen menjadi sangat menarik dan mendasar, dimana PAM Swadaya selaku penyedia air bersih, tidak memperhatikan kualitas air yang dihasilkan apabila air sudah mulai tercemar oleh tanah liat dan ini menjadi dampak ketika di distribusikan ke masyarakat. Latar belakang tersebut penulis ambil di Desa Kalibaru Kulon dimana Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari di Kalibaru menjadi perusahaan yang harusnya mensuplai air bersih kepada masyarakat akan tetapi air yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kesehatan dari Permenkes No.416/MENKES/PER/IX/1990 tentang persyaratan kualitas air bersih ketika air tercemar.

Berkaitan dengan fungsi ketersediaan air kepada konsumen, Sejatinya penting sekali menjaga ketersediaan air dan menjaga kualitas air bersih serta bagaimana pendistribusiannya, hingga mampu di konsumsi oleh masyarakat ini sangat perlu di perhatikan. Terkadang hal seperti ini bisa merugikan pihak masyarakat tanpa adanya kepastian hukum tentang apa yang menjadi hak-hak konsumen. Untuk itu hal ini menarik untuk dikaji lebih dalam dalam penelitian ini, ditambah lagi syarat - syarat dan pengawasan kualitas air minum serta perlindungan hukumnya.

Dari permasalahan tersebut pada dasarnya apabila PAM Swadaya Perwita Sari tidak memenuhi ketentuan Pasal 19 di atas maka PAM Swadaya dapat dikenakan sanksi administratif sebagaimana diatur dalam Pasal 60 Undang- Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

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 (duaratus juta rupiah).
3. Tata cara penetapan sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur lebih lanjut dalam peraturan perundangundangan.

Selain ketentuan di atas ketentuan lainnya dapat dikenakan kepada PAM Swadaya adalah sebagaimana diatur dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila pasal 8 tersebut dilanggar maka pihak PAM Swadaya Perwita Sari dapat diancam dengan sanksi pidana sebagaimana diatur dalam 62 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dijelaskan juga didalam pasal Pasal 1 ayat (1) Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen selanjutnya dalam karya tulisan ini disingkat dengan UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah “Segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen”. Secara yuridis formal istilah konsumen dinyatakan dalam pasal 1 ayat (2) UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang selanjutnya disingkat UUPK yaitu 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.

Hal serupa juga ditentukan dalam Undang- undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat istilah konsumen adalah

setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk orang lain.

Pada kenyataan yang ada posisi konsumen dipandang masih lemah, maka harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat sekaligus tujuan hukum adalah memberikan perlindungan (dukungan) kepada masyarakat. Bentuk dukungan tersebut dengan perlindungan hukum. Perlindungan konsumen diatur pada pasal 1 ayat (1) UUPK yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Penegasan Pasal tersebut merupakan hakekat hukum perlindungan Konsumen yang menjadi bagian dari Hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat melindungi kepentingan konsumen.⁴⁷

Meskipun memiliki beberapa kelemahan akan tetapi dalam hal ini adanya kerugian bagi masyarakat selaku konsumen yang menggunakan air dari PAM Swadaya Perwita Sari telah terasa. Secara yuridis berdasarkan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan hal-hal yang harus dilakukan oleh PAM Swadaya Perwita Sari selaku penyedia jasa air ke konsumen 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 sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁴⁷ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* Jakarta: Diadit Media, 2005, hal 5

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 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.

Hak dan kewajiban pelaku usaha bertimbal balik dengan hak dan kewajiban konsumen. Ini berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Bilamana dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dijelaskan bahwa pengaturan UUPK lebih spesifik. Karena dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha selain harus melakukan kegiatan usaha dengan itikad baik, ia juga harus mampu menciptakan suasana usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.

Seperti halnya konsumen, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban. Hak pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 6 Undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan kewajiban pelaku usaha menurut ketentuan Pasal 7 UUPK adalah:

1. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; dan
7. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan adanya kewajiban dari pada para pelaku usaha artinya para pelaku usaha mempunyai tanggung jawab produk (pelaku usaha) yaitu tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut.

Sebagaimana yang dikatakan oleh ibu Jiwarti selaku pengguna jasa PAM Swadaya Perwita Sari

“untuk konsumsi air saya tidak terlalu banyak dirumah saya ini ada saya (jiwarti) dan anak saya hanya berdua untuk air macet biasanya saya mengantisipasi dengan cara menyimpan air menggunakan tabung (tandon) ya cukup untuk 4-6 hari penggunaan untuk persoalan itu saya tidak terlalu menghiraukan, air pam ini sangat bagus banget kok seger dan bersih untuk pembayaran perbulan saya kenak 20.00”.⁴⁸

⁴⁸ Wawancara dengan pengguna jasa Perusahaan Air Minum Perwita Sari dengan ibu Jiwarti pada di Desa Kalibaru Kulon , Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 18 Februari 2022

Didalam kehidupan masyarakat, air memegang peranan penting untuk kebutuhan manusia untuk keperluan rumah tangga seperti kebersihan diri dan menyiram tanaman atau irigasi.

Dari kebutuhan diri tersebutlah air dimanfaatkan sebagai air minum demi memenuhi kebutuhan metabolisme tubuh. Maka dari itu, ada beberapa hak konsumen yang harus di penuhi antara lain:⁴⁹

- a. 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 unduk 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

⁴⁹ Pasal 4 Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dari hak-hak yang perlu di dapatkan oleh konsumen diatas, adalah dengan Hak untuk mendapatkan barang kompensasi, ganti rugi dan/penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Hal ini ditujukan guna melindungi kepentingan konsumen/pelanggan PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulom yang hak - haknya tidak termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan).⁵⁰ Karena selama ini pelanggan yang mempunyai permasalahan dengan PAM Swadaya Perwita Sari tidak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Seperti fakta-fakta yang tertuai dalam hal wawancara sebelumnya di mana kualitas air yang keruh, serta berhari-hari tidak mengalir hingga terjadi pendistribusian air bergilir, akan tetapi rekening tagihan air sama saja sehingga banyaknya komplain yang keberatan dengan pembayara air tiap bulannya.

Menurut penulis fakta-fakta tersebut menimbulkan konsekuensi hukum dimana pertanggungjawaban yang dapat digunakan dalam melindungi konsumen akibat permasalahan yang terjadi antara PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon dengan pelanggan yaitu menggunakan sistem tanggung jawab mutlak (Strict Liability). Prinsip ini sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (absolute liability).

Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena (Strict Liability) merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko atau sebab. Artinya, setiap resiko yang timbul dan diderita.⁵¹

Pendapat lain dikatakan oleh bapak samin yang kebagian wilayah utara

⁵⁰ Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL) yakni bentuk perjanjian antara pelaku usaha PAM Swadaya Perwita Sari dan Konsumen warga Desa Kalibaru Kulon jl.H.asy'ari.

⁵¹ Ahmadi Miru, *Prinsip – prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, cet-1, 2011 hal 71

“ngomong Debit air warga sini sebenarnya menyadari mas karena adanya curah hujan yang lumayan tinggi, apalagi di kalibaru sering hujan mas meski belum masuk bulan hujan kami semua menyadari hal itu, meskipun musim kemarau datang kami paham pasti air yang keluar dikit mas saya bisa maklumi itu, tapi mas kami tetap bayar full tanpa adanya potongan/diskon begitu mas meskipun Debit air yang mas bilang terjadi, harapan kami semua kebanyakan orang yaa sedikit ada keringan begitu mas”.⁵²

Pelayanan yang diberikan PAM Swadaya Perwita Sari tidak sepenuhnya memuaskan pelanggan atau konsumen yang mana menimbulkan persoalan di antara kedua belah pihak. Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yaitu Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga akan terwujudnya keseimbangan pelanggan dengan PAM Swadaya Perwita Sari.

C. Pertanggungjawaban Hukum dan perspektif Masalah Atas Kerugian yang dialami Konsumen Perusahaan Air Minum Swadaya Perwita Sari Di Desa Kalibaru Kulon jln H. Asy'Ari Kabupaten Banyuwangi

Dalam situasi dan kondisi dimana konsumen merasa dirugikan dalam mendapatkan air bersih, diperlukan landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan masyarakat untuk melakukan upaya perlindungan dan pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Upaya perlindungan dan pemberdayaan ini penting untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal

⁵²Wawancara dengan pengguna jasa Perusahaan Air Minum Perwita Sari dengan bapak samin di Desa Kalibaru Kulon , Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 18 Februari 2022

mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, diperlukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembentukan piranti hukum atau undang-undang yang dapat melindungi kepentingan konsumen serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat.

Pendapat lain dari bapak nono bagian timur

“dalam penanganan Debit air sudah cepat mas paling lambat 2-3 hari saya sudah dapat air lagi, meskipun dibilang cepat 2-3 hari kami bayarnya tetap tidak ada diskon dari adanya debit air, debit air dalam waktu 2-3 hari saya dan warga lainnya dapat hak berupa pemotongan harga dari terjadinya itu”.⁵³

Pendapat lain dari bapak didik bagian timur

“pelayanan saat ini mulai kurang bagus mas dalam pembayaran bulanan air saya harus bayar penuh, beda waktu ada penghitung meteran mas bayar kita dapat kurang soalnya waktu debit air melanda meteran tidak ikut menghitung volume yang dihabiskan jadi efeknya bayarnya tidak full, saya berharap meteran dapat diberlakukan lagi dan pipa yang sudah berumur cepat diganti dengan yang baru agar pipa tidak mudah bocor lagi”.⁵⁴

Keluhan selanjutnya adalah bagian pelayanan dan system pembayaran yang dialami oleh konsumen salah satunya Bapak didik di Desa Kalibaru Kulon jlnH.Asy’Ary merasakan kurangnya respon yang cepat dan tanggap oleh pihak PAM Swadaya Perwita Sari sendiri membuat konsumen merasa dirugikan karena harus tetap membayar bulanan air tanpa menggunakan parameter air sedangkan bapak samin tinggal berdua dengan istrinya, walaupun kenyataannya air yang mengalir di desa kalibaru kulon tidak sesuai dengan permintaan bahkan harus menunggu 2-3 hari untuk mendapatkan air, ditambah dengan beban pembayaran penuh yang harus konsumen bayar.

Pendapat lain juga dikatakan oleh bapak yanto selaku pengguna khusus yakni cucian motor dan mobil

⁵³Wawancara dengan pengguna jasa Perusahaan Air Minum Perwita Sari dengan bapak nono di Desa Kalibaru Kulon , Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 18 Februari 2022

⁵⁴ Wawancara dengan pengguna jasa Perusahaan Air Minum Perwita Sari dengan bapak didik di Desa Kalibaru Kulon , Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 18 Februari 2022

“saya saat ini menggunakan dua sumber air mas pertama dari PAM Swadaya dan sumur meskipun kualitas airnya masih lebih bagus yang dikelola pam, saya terpaksa menggunakan sumur kecil biasanya saya pakai untuk keperluan mendadak waktu debit air terjadi mas, disayangkan saya tetap membayar beban biaya full 50.000/bulan seharusnya saya sebagai konsumen seharusnya mendapat korting”.⁵⁵

Berdasarkan data yang ada di lapangan dari 10 kepala keluarga yang telah penulis datangi, 10 kepala keluarga tersebut memiliki keluhan yang sama yaitu permasalahan air yang belum sepenuhnya mengalir merata ke rumah-rumah, serta kualitas air yang dihasilkan terkadang keruh apabila terjadi hujan tidak hanya itu system pembayaran yang kurang akurat tanpa menggunakan para meter pengukur air. Pak Nur Hakim selaku Staff Humas Informasi PAM Swadaya Perwita Sari menyebut, daya tampung air PAM Swadaya Perwita Sari sebenarnya memenuhi kebutuhan untuk konsumen dengan jumlah 200 pengguna, sebab terkadang air tidak dapat terpenuhi dikarenakan kebocoran pipa, bisa dikatakan pipa sudah memasuki masa pergantian dan tata letak yang harus diperbaiki agar terhindar dari jepitan akar yang mulai merusak pipa.

Dengan demikian penulis simpulkan adanya pelanggaran hak konsumen yang dilakukan oleh PAM Swadaya Perwita Sari sebagai penyedia air bersih seperti:

1. Kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan mulai keruh ketika terjadi kebocoran pipa
2. Kualitas air masih mengandung tanah lumpur
3. Tidak sesuainya beban biaya pemakaian air oleh konsumen dengan tagihan yang dikenakan kepada konsumen dikarenakan air yang mengalir tidak sesuai dengan beban biaya Rp 30000 tanpa adanya perhitungan.
4. Tidak meratanya air yang disalurkan kepada masing-masing konsumen

⁵⁵ Wawancara dengan pengguna jasa Perusahaan Air Minum Perwita Sari dengan bapak yanto pada di Desa Kalibaru Kulon , Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 18 Februari 2022

5. Jika musim penghujan air yang dihasilkan sangat keruh
6. Jika musim kemarau hanya 3 sampai 5 kali air mengalir dalam seminggu.
7. Lambannya pelayanan terhadap keluhan pelanggan khusus bila ada kebocoran terhadap pipa saluran air.

Secara yuridis praktek penyelesaian kerugian terhadap konsumen dengan perusahaan air minum (PAM) setidaknya terdapat tiga Pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk bisa diterapkan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 28. Pada Pasal 19UUPK menyebutkan:

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 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.

Pada Pasal 22 UUPK disebutkan bahwa: Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyebutkan:

“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 mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Rumusan atas Pasal 23 UUPK timbul berdasarkan dua kerangka pemikiran, yaitu: pertama bahwa Pasal 19 UUPK menganut prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini dengan timbul dengan asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan maka konsumen tidak mengalami kerugian, atau dengan kata lain apabila konsumen mengalami kerugian berarti produsen telah melakukan kelalaian.⁵⁶

Implementasi pertanggung jawaban terhadap konsumen secara yuridis, terdapat perbedaan antara baik prinsip pada Pasal 19 ayat 1 UUPK dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: pertama, Pasal 1365 KUHPerdara secara tegas memuat dasar tanggung jawab karena kesalahan atau karena kelalaian seseorang, sedangkan Pasal 19 ayat 1 UUPK tidak mencantumkan kata kesalahan. Dalam hal ini Pasal 19 UUPK

⁵⁶ Pasal 23 dan 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen dengan pasal 1365 KUHPerdara.

menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha/produsen muncul apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Kedua, pasal 1365 KUHPerdara tidak mengatur jangka waktu pembayaran, sedangkan Pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu 7 hari.⁵⁷ Dan dalam ayat (5) Pasal 19 tersebut, memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang dituduhkan oleh konsumen kepadanya merupakan kesalahan konsumen.

Pada Pasal 23 UUPK dinyatakan apabila pelaku usaha tidak membayar ganti kerugian dalam batas waktu yang telah ditentukan, hal ini membuka peluang bagi konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui Pengadilan. Kemudian dilanjutkan pasal rumusan Pasal 28 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.”

Rumusan Pasal ini disebut sebagai sistem pembuktian terbalik. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu: pertama, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen/pelaku usaha sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*). Kedua, adalah prinsip untuk selalu

⁵⁷ Pemberian ganti rugi tersebut dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi dan pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) UUPK tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Pengecualian adalah apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (presumption of liability principle).⁵⁸

Selanjutnya pada Pasal 24 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang tanggung jawab produsen terhadap kerugian yang dialami konsumen akibat pelaku usaha menjual barang/jasa yang diproduksinya kepada pelaku usaha lain. Dalam Pasal 25 dan 26 undang-undang tersebut mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha menyediakan suku cadang atau fasilitas purna jual untuk barang yang diproduksi yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu paling sedikit 1Tahun. Dan dalam Pasal 27 mengatur tentang pengecualian yang dapat membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab ganti kerugian.

Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Rumusan pasal inilah yang dikenal dengan system pembuktian terbalik. Jadi dari prinsip-prinsip tanggung jawab yang diterapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa undang-undang tersebut menganut prinsip tanggungjawab berdasarkan dengan dua modifikasi yaitu:

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen sudah dianggap bersalah sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya;

⁵⁸Inosentius, Samsul, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, Jakarta Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, 2004 hal, 54

- b. Perinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (presumption of liability principle), dimana hal ini menggambarkan bahwa konstruksi hukum telah menunjukkan adanya kemajuan namun belum, sepenuhnya menganut prinsip tanggung jawab mutlak.

Apabila dilihat dari tanggung jawab berdasarkan kesalahan, berdasarkan perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab mutlak, maka yang paling memberikan perlindungan maksimal untuk kepentingan konsumen adalah perinsip tanggung jawab mutlak karena untuk mengajukan tuntutan ganti rugi, konsumen cukup berdasarkan dari adanya cacat produk.

Dari prinsip-prinsip tanggung jawab produk tersebut, dapat dilihat bahwa yang diimplementasikan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah prinsip tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian/kesalahan. Dimana prinsip ini bermula dari asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak akan mengalami kerugian atau dengan kata lain, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan. Pasal 54 ayat (1) UUPK menyatakan:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan persoalan antara pengguna jasa dan penyedia jasa atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”.

Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PAM Swadaya Perwita Sari, ini secara yuridis dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan

sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.

Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang bersengketa. Dalam Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok disebutkan bahwa : “gugatan Perwakilan Kelompok adalah suatu Tata Cara Pengajuan Gugatan, dalam mana satu orang atau lebih yang mewakili kelompok mengajukan gugatan untuk diri atau diri-diri mereka sendiri dan sekaligus mewakili sekelompok orang yang jumlahnya banyak, yang mewakili kesamaan fakta atau dasar hukum antara wakil kelompok dan anggota kelompok dimaksud.⁵⁹

Penyelesaian sengketa di Luar Pengadilan. Berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) jo. Pasal 47 UUPK, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara yaitu:

1. Penyelesaian tuntutan ganti rugi seketika Menurut Pasal 19 (1) dan ayat (3) UUPK ini konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen. Produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah transaksi berlangsung.
2. Penyelesaian tuntutan ganti kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Badan ini merupakan badan hasil bentukan pemerintah yang

⁵⁹ Pasal 1 huruf a Perma Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.

berkedudukan di ibu kota Kabupaten/Kota (Pasal 49 ayat (1)). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase, atau konsiliasi.

Dalam penjelasan Pasal 45 ayat (2) UUPK, penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa, yaitu pelaku usaha dan konsumen tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen, dan sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK. Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa. UUPK menghendaki penyelesaian secara damai, merupakan upaya hukum yang justru terlebih dahulu harus ditempuh oleh para pihak yang bersengketa, sebelum memilih menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).⁶⁰

Alternatif lain apabila penyelesaian sengketa secara damai tidak tercapai, yaitu dapat dilakukan dengan pemberian ganti kerugian seketika. Hal itu sesuai dengan Pasal 19 UUPK yakni pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud dengan melakukan pengembalian uang atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau melakukan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat hasil dari pendistribusian air kurang maksimal serta air yang keruh.

Kerugian dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam rumusannya pada Pasal 19 adalah sebagai berikut: “(1) pelaku usaha

⁶⁰ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008, hal 99

bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Dengan demikian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membedakan kerugian konsumen dengan kerusakan, pencemaran. Atau dengan kata lain, kerusakan dan pencemaran suatu produk belum dianggap sebagai kerugian konsumen. Kerugian konsumen lebih dimaksudkan dengan dampak dari mengkonsumsi suatu produk.

Proses pelaksanaan perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik diantaranya yaitu, Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, tidak sepenuhnya dimengerti oleh konsumen atau pelanggan. Mereka hanya tahu bahwa baik penyedia jasa maupun pelanggan itu lindungi oleh undang - undang tersebut, akan tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam Undang-undang perlindungan Konsumen tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang paham terhadap hak yang mereka miliki.

Pada kenyataannya, memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari UUPK No. 8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon Harus dapat memberikan penjelasan UUPK No. 8 Tahun 1999.

Sebagai pelaku usaha, penyedia jasa wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen/pelanggan sebagaimana yang telah dilakukan oleh PAM

Swadaya Perwita Sari di Kalibaru Kulon kepada pelanggannya. Untuk meter air harus diadakan lagi melihat dari keseluruhan bahwasannya penyedia jasa 10 tahun terakhir tidak menggunakan meter air untuk menghitung tera meter yang dikeluarkan oleh para pelanggan agar tidak terjadi kesalahan dalam system pembayaran setiap bulannya dan PAM Swadaya Perwita Sari harus memberikan ganti rugi dengan cara memberikan keringan kepada konsumen/pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan rekening air minum dengan cara mengansur atau mengurangi biaya pembayaran 5% - 10%

Sedangkan untuk penyelesaian masalah pendistribusian air pelanggan, PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon menindaklanjuti dengan peninjauan pendistribusian air di wilayah yang diadukan oleh pelanggan atau pengecekan petugas secara langsung ke lokasi pelanggan untuk melihat apakah terdapat pipa pelanggan yang tersumbat atau bocor. PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon tidak memberikan kompensasi ganti rugi kepada pelanggan selama pelanggan tidak menerima aliran air minum dari PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon. Pemberian ganti rugi oleh PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon dilakukan dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan jaringan pipa yang dikelola oleh PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon yang mengakibatkan kerugian bagi para pihak konsumen/pelanggan.

Upaya tersebut merupakan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan air minum yang memenuhi standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Pelanggaran terhadap standar mutu produk ini dapat terkait secara langsung dengan kerusakan pada barang konsumsi.

Tidak berhenti sampai disitu, pelayanan air minum apabila terjadi pengaliran air keruh harus selalu diperhatikan agar penyedia jasa air memenuhi standar tak hanya itu hal

ini juga dapat berdampak negative khususnya para konsumen apabila air tercemar oleh lumpur dan kapur ini sangat membahayakan konsumen, melihat sejauh ini peneliti tidak menemukan keluhan perihal air dan bisa dikatakan air sudah memenuhi standar akan tetapi terkadang airnya keruh dengan adanya lumpur, dalam penelitian ini khususnya desa kalibaru kulon dimana ada 10 dukuh yang menjadi responden dalam penelitian ini.

Maka berdasarkan prinsip tanggung jawab produk ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian pelanggan sistem penyediaan air oleh PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon, pelaku usaha/penyelenggara harus bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang dialami oleh konsumen. Sebagaimana disebutkan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat 2 kembali dijelaskan bahwa 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.

Apabila di tinjau dari hukum Islam khususnya masalah, kasus PAM Swadaya Perwita Sari yang terjadi sangat sesuai dengan kaidah Maslahah atau kesejahteraan umum, karena pembentukan hukum itu tidak dimaksudkan kecuali untuk menciptakan kemaslahatan antara kedua belah pihak antara penyedia jasa dan konsumen dengan kata lain meminimalisir kerugian yang terjadi dan tidak ada yang dirugikan.

Maslahah dapat dilihat dari dua segi, yang pertama masalah berdasarkan tingkatannya yaitu masalah dharuriyah, masalah tahsaniyah dan hajjiyah. Kedua, masalah berdasarkan hukum syara' yaitu al-mu'tabarah, al-mulghoh, dan al-maslahah al-mursalah.

1. Masalah berdasarkan tingkatannya atau kekuatannya

- a. Masalah *Dharuriyah* Mengenai PAM Swadaya Perwita Sari bahwasannya yang terjadi saat ini sangat penting berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat yaitu air dengan adanya debit yang terjadi disebabkan salah satunya adalah kerusakan pipa, kekeringan pada saat musim panas maupun pada musim hujan. Maka dari itu menurut penulis penyedia jasa perusahaan air minum termasuk kedalam masalah dharuriyah.
- b. Masalah *Hajjiyah* "Maslahah hajjiyah adalah poin penting yang termasuk berkaitan dengan manusia untuk menghilangkan kegentingan saja, dan apabila tidak terpenuhi maka manusia itu akan berada pada keadaan mendesak/kesulitan." PAM Swadaya Perwita Sari termasuk masalah hajjiyah karena satu – satunya penyedia jasa yang ada didesa kalibaru kulon jln H.Asy'ary hanya.
- c. Masalah *Tahsiniyah* yaitu kemashlahatan yang sifatnya pelengkap berupa keleluasaan yang dapat melengkapai kemashlahatan sebelumnya. Dalam perkara ini masyarakat menggunakan jasa Perwita Sari dilihat dari tarif yang diberikan sangat terjangkau, efisien kerana masyarakat tidak repot untuk pergi ke sungai

dengan jarak kurang lebih 2 Kilo Meter. Menurut penulis penyedia jasa ini juga termasuk kedalam masalah tahsiniyah.⁶¹

2. Masalah berdasarkan hukum syara'

Jika dilihat dari segi keberadaan Masalah menurut hukum syara' terbagi menjadi lima bagian Yaitu:⁶²

- a. Masalah *al-Muatsir* yaitu sebuah keadaan dimana syariat secara jelas telah mengatur didalam nash dan ijma'
- b. Masalah *al-Mulaim* yaitu keadaan dimana syariat telah menetapkan sebuah hukum dalam kejadian tertentu dan tidak terdapat dalam nash atau ijma' dalam segi illat hukum pasti, akan tetapi terdapat nash atau ijma' yang illatnya sejenis.
- c. Masalah *al-Gharib* adalah keadaan dimana mujtahid menemukan kesesuaian sebuah kejadian dalam hukum yang terdapat dalam nash yang mana hukum syar'i tersebut sesuai dengan keadaan terjadi.
- d. Masalah *al-Mursal* ibnu Hajib membagi bagian ini terhadap 3 macam
 - 1) Al-Mursal Mulgha
 - 2) Al-Mursal Gharib
 - 3) Al-Mursal Mulaim
- e. Masalah *al-Mulgha* adalah suatu keadaan dimana telah jelas bagi seorang mujtahit bahwa keadaan tersebut telah sesuai dalam hukum pada sebuah kejadian akan tetapi syariat menolaknya."

Bisnis yang dilakukan oleh Penyedia Jasa Air Minum Swadaya Perwita Sari memang tidak diatur dalam Nash dan juga tidak ada Nash yang menolaknya. Karena jasa

⁶¹NasrunHaroen, Us}ul Fiqh 1, (Jakarta: Logos Publishing House), 1996. Hal 115-116

⁶²"Fadigho Musa, Ushul Fiqh al-Imam Malik adillatuhu al-aqliyah, (Riyadh: DarutTadmuriyah, 2007), hal 391

yang di tawarkan oleh swadaya perwita sari yaitu jasa halal. Keberadaan jasa ini memang memberikan sebuah manfaat bagi semua orang yang ada di desa kalibaru kulon jl. H.Asy'ary yaitu bagi masyarakat pengguna jasa perwita sari jadi sangat terbantu mengingat desa sendiri tidak peka terhadap kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat berupa air minum ini, sedangkan PAM Swadaya Perwita Sari didirikan pada tahun 1997. Menurut peneliti bahwa keberadaan penyedia jasa air di desa kalibaru kulon adalah bentuk terpenuhinya masalah bagi masyarakat dengan catatan penyedia jasa harus sesuai menjalankan tugasnya sesuai penyedia jasa agar pihak pengguna tidak merasa dirugikan apabila debit air terjadi dan system pembayaran juga diperjelas untuk tarif perbulannya.

Oleh karenanya atas setiap kerugian pelanggan/konsumen apabila sistem penyediaan air minum karena disebabkan penulis berpendapat kiranya hal - hal seperti: Produk yang diperdagangkan belum memenuhi standar mutu dalam menyuplai ke konsumen yang ditentukan menurut peraturan perundang-undangan, penghentian pelayanan oleh penyelenggara di luar karena terjadinya kesalahan konsumen atau terjadinya force major.

Maka pelaku usaha/penyelenggara sebagai wujud tanggung jawab produknya berkewajiban untuk memberikan ganti kerugian dan meningkatkan system pelayanan. Disamping adanya upaya pertanggungjawaban hukum terhadap konsumen, Akan tetapi harus disediakan solusinya seperti dengan menyediakan pemompa dan tandon yang besar agar di suplai air konsumen dapat terpenuhi apabila tidak menggunakan para meter penghitung besar kubik yang dihasilkan dan mengantisi pasi tandon/penampung air apabila terjadi musim kemarau.

Kiranya Agar konsumen air dapat terhindar dari hal-hal yang merugikan, maka para pelanggan perlu mengetahui hak-haknya yaitu mendapatkan hasil pengujian atas:

1. Perhitungan tagihan Air Minum bulanan tanpa para meter;
2. Kualitas air apabila tercemar lumpur;
3. Mengusulkan agar diberikan meter pengukur disetiap konsumen;
4. Mendapatkan penjelasan atas ketentuan yang telah disepakati pada saat mengajukan pemasangan baru;
5. Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan;
6. Mendapatkan potongan sebesar 10% (sepuluh persen) dari pembayaran rekening air pada bulan bersangkutan apabila PAM tidak dapat memenuhi aliran air minum selama 3 (tiga)hari berturut-turut tanpa pemberitahuan, terhitung sejak pelanggan melaporkan berhentinya aliran air minum dan atau mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaianpelayanan kecuali sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (Force Majeur) dan atau adanya kerusakan;
7. Apabila selama 3 (tiga) hari berturut-turut PDAM terlambat menindak lanjuti kebocoran pipa persil di rumah pelanggan terhitung sejak laporan kebocoran yang mengakibatkan pemakaian air minum menjadi tinggi, maka pelanggan mendapatkan keringanan pembayaran rekening air minum;
8. Mengajukan permohonan pemutusan sementara permintaan sendiri;dan
9. Menyampaikan pengaduan tentang layanan air minum yang meliputi:
 - a. Kualitas air minum
 - b. Hal – hal yang menyangkut pelayanan air minum
 - c. Keterbatasan atas tagihan rekening air minum

d. Pendistribusian air minum

Kemudian terkait pembebanan biaya tagihan yang kira perlu diperhatikan oleh PAM Swadaya Perwita Sari Kalibaru Kulon, untuk memberikan keringanan yang disebabkan air yang di dapatkan konsumen tidak merata akan tetapi tagihan tersebut harus dibayar secara penuh. Penyedia jasa harus menggunakan tera meter agar penghitungan yang dihasilkan tepat dan sebagai penyedia jasa dan konsumen saling diuntungkan. Dengan perhitungan selisih dari nilai uang yang telah dibayarkan dengan nilai uang yang harusnya dibayarkan. Akan tetapi mengenai hal ini pun atas perhitungan meter serta sistem informasinya merupakan kewenangan dari penyelenggara, apabila tera meter tidak cepat dipasang disetiap konsumen. Maka bisa menang sebagai konsumen/pelanggan pada permasalahan pembayaran.

Pelanggan juga dapat menyelesaikan sengketa melalui lembaga pengadilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)⁶³ apabila pelanggan belum merasa puas atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh pelaku usaha. Dengan adanya BPSK, maka penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan secara cepat, mudah, dan murah. Cepat karena undang-undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikanputusannya sebagaimana disebutkan dalam Pasal 55 UUPK. Mudah karena prosedur administratif dan proses pengambilan putusan yang sangat sederhana. Murah terletak pada biaya perkara yang terjangkau.

Tata cara penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK diatur dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen jo. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

⁶³ Pasal 1 angka 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari suasana yang formal. UUPK menentukan 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.⁶⁴

Mengingat air merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia maka sangatlah penting kiranya perlindungan atas hak-hak konsumen dalam sistem penyediaan air minum menjadi perhatian semua pihak, khususnya bagi pemerintah/pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan sumber daya air untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara sistem penyediaan air minum. Sehingga sangat memungkinkan untuk memberikan sanksi bagi penyelenggaraan yang tidak menjalankan fungsinya dengan baik sebagaimana ketentuan pada Pasal 73, Pasal 74 dan Pasal 75 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa sanksi atas pelanggaran terhadap pelayanan sistem.

Penyediaan sistem air minum masih terlalu rendah. Contohnya saja pada Pasal 74 PP-SPAM (Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum) bahwa atas pelanggaran atas Pasal 68 ayat 2 huruf a, c dan g hanya dikenakan sanksi berupa peringatan tertulis dan apabila atas tiga kali peringatan tertulis secara berturut-turut tidak dipatuhi, maka sanksinya berupa penghentian sementara penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.⁶⁵ Padahal Pasal 68 ayat 2 huruf a, sangat erat kaitannya

⁶⁴Bustamar, "Sengketa Konsumen Dan Teknis Penyelesaiannya Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)", *Jurnal Juris*, Volume 14, Nomor 1, Juni 2015, Hal 40.

⁶⁵ Pasal 74 Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyedia Air Minum.

dengan kewajiban untuk “menjamin memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan”.⁶⁶

D. Upaya serta Respon Pengguna Jasa dalam Mengaplikasi Keadilan Dalam Perspektif Masalah

Apabila di tinjau dari hukum Islam khususnya masalah, kasus PAM Swadaya Perwita Sari yang terjadi sangat sesuai dengan kaidah Masalah atau kesejahteraan umum, karena pembentukan hukum itu tidak dimaksudkan kecuali untuk menciptakan kemaslahatan antara kedua belah pihak antara penyedia jasa dan konsumen dengan kata lain meminimalisir kerugian yang terjadi dan tidak ada yang dirugikan.

Masalah dapat dilihat dari dua segi, yang pertama masalah berdasarkan tingkatannya yaitu masalah dharuriyah, masalah tahsaniyah dan hajjiyah. Kedua, masalah berdasarkan hukum syara⁶⁶ yaitu al-mu⁶⁶tabarah, al-mulghoh, dan al-maslahah al-mursalah.

1. Masalah berdasarkan tingkatannya atau kekuatannya

- a. Masalah Dharuriyah Mengenai PAM Swadaya Perwita Sari bahwasannya yang terjadi saat ini sangat penting berkaitan dengan kebutuhan pokok masyarakat yaitu air dengan adanya debit yang terjadi disebabkan salah satunya adalah kerusakan pipa, kekeringan pada saat musim panas maupun pada musim hujan. Maka dari itu menurut penulis penyedia jasa perusahaan air minum termasuk kedalam masalah dharuriyah.
- b. Masalah hajjiyah “Masalah hajjiyah adalah poin penting yang termasuk berkaitan dengan manusia untuk menghilangkan kegentingan saja, dan apabila tidak terpenuhi maka manusia itu akan berada pada keadaan mendesak/kesulitan.”

⁶⁶ Pasal 68 ayat 2 huruf a Peraturan Pemerintah perusahaan Sistem Penyedia Air Minum.

c. Masalah Tahsiniyah yaitu kemashlahatan yang sifatnya pelengkap berupa kekeluasaan yang dapat melengkapai kemashlahatan sebelumnya. Dalam perkara ini masyarakat menggunakan jasa Perwita Sari dilihat dari tarif yang diberikan sangat terjangkau, efisien kerana masyarakat tidak repot untuk pergi ke sungai dengan jarak kurang lebih 2 Kilo Meter. Menurut penulis penyedia jasa ini juga termasuk kedalam masalah tahsiniyah.⁶⁷

PAM Swadaya Perwita Sari termasuk masalah hajiyyah karena satu – satunya penyedia jasa yang ada didesa kalibaru kulon jln H.Asy'ary.

2. Masalah berdasarkan hukum syara'

Jika dilihat dari segi keberadaan Masalah menurut hukum syara' terbagi menjadi lima bagian Yaitu:⁶⁸

- a. Masalah al-Muatsir yaitu sebuah keadaan dimana syariat secara jelas telah mengatur didalam nash dan ijma'
- b. Masalah al-Mulaim yaitu keadaan dimana syariat telah menetapkan sebuah hukum dalam kejadian tertentu dan tidak terdapat dalam nash atau ijma' dalam segi illat hukum pasti, akan tetapi terdapat nash atau ijma' yang illatnya sejenis.
- c. Masalah al-Gharib adalah keadaan dimana mujtahid menemukan kesesuaian sebuah kejadian dalam hukum yang terdapat dalam nash yang mana hukum syar'i tersebut sesuai dengan keadaan terjadi.
- d. Masalah al-Mursal ibnu Hajib membagi bagian ini terhadap 3 macam
 - 1) Al-Mursal Mulgha
 - 2) Al-Mursal Gharib
 - 3) Al-Mursal Mulaim

⁶⁷NasrunHaroen, Usjul Fiqh 1, (Jakarta: Logos Publishing House), 1996. Hal 115-116

⁶⁸ "Fadigho Musa, Ushul Fiqh al-Imam Malik adillatuhu al-aqliyah, (Riyadh: DarutTadmuriyah, 2007), hal 391

- e. Masalah al-Mulgha adalah suatu keadaan dimana telah jelas bagi seorang mujtahit bahwa keadaan tersebut telah sesuai dalam hukum pada sebuah kejadian akan tetapi syariat menolaknya.”

Bisnis yang dilakukan oleh Penyedia Jasa Air Minum Swadaya Perwita Sari memang tidak diatur dalam Nash dan juga tidak ada Nash yang menolaknya. Karena jasa yang di tawarkan oleh swadaya perwita sari yaitu jasa halal. Keberadaan jasa ini memang memberikan sebuah manfaat bagi semua orang yang ada di desa kalibaru kulon jl. H.Asy'ary yaitu bagi masyarakat pengguna jasa perwita sari jadi sangat terbantu mengingat desa sendiri tidak peka terhadap kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat berupa air minum ini, sedangkan PAM Swadaya Perwita Sari didirikan pada tahun 1997. Menurut peneliti bahwa keberadaan penyedia jasa air di desa kalibaru kulon adalah bentuk terpenuhnya masalah bagi masyarakat dengan catatan penyedia jasa harus sesuai menjalankan tugasnya sesuai penyedia jasa agar pihak pengguna tidak merasa dirugikan apabila debit air terjadi dan system pembayaran juga diperjelas untuk tarif perbulannya.

Pendapat lain juga dikatakan oleh bapak samidi selaku pengguna jasa PAM Swadaya sudah hampir 15 tahun, beliau mengatakan bahwa:

“saya sudah hampir 15 tahun menggunakan air dari PAM ini, mengenai kurangnya air sebenarnya sangat berimbas namun rumah kami saya pasang 2 tandon untuk mengantisipasi aliran air macet biasanya saya dan warga lain tahu apa saja kendala waktu air macet, biasanya dari kerusakan pipa atau dari musim panas, ketika aliran air dikit biasanya dikasih himbauan dari pihak penyedia jasa mas dan alasan kenapa airnya sedikit, sedangkan untuk lokasi di kalibaru curah hujannya sangat tinggi mas selama ini yang sering terjadi akibat dari kerusakan palaron dan palaronnya sudah waktunya ganti, waktu itu katanya PAM mau menggandakan palaron gak tahu itu sudah selesai apa belum, mengenai sistem pembayaran cukup simpel mas tanpa menggunakan meteran air dan menurut saya sesuai meskipun macet air terjadi sewaktu waktu, saya sendiri perbulannya hanya bayar 20.000 dan saya bayarnya biasanya langsung satu tahun kurang lebih 240.000, pelayanan dan lain-lain sudah bagus mas terkadang kalok terjadi alam

terjadi kita tahu manusia tidak bisa melampaui keinginan kita terhadap alam yang terjadi kayak bajir”⁶⁹

Adapun yang dijadikan tolak ukur untuk menentukan baik buruknya (manfaat dan mafsadatnya) sesuatu yang dilakukan dan yang menjadi tujuan pokok pembinaan pokok hukum adalah apa yang menjadi kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia. Tuntutan kebutuhan manusia itu bertingkat-tingkat, menurut al-Syatibi ada 3 (tiga) kategori tingkatan kebutuhan itu yaitu: dharuriyat (kebutuhan primer), hajiyat (kebutuhan sekunder), dan tahsiniyah (kebutuhan tertier).⁷⁰

1. *Dharuriyat*, kebutuhan tingkat ‘primer’ adalah sesuatu yang harus ada untuk eksistensinya manusia atau dengan kata lain tidak sempurna kehidupan manusia tanpa harus dipenuhi manusia sebagai ciri atau kelengkapan kehidupan manusia, yaitu secara peringkatnya: agama, jiwa, akal, harta, dan keturunan. Kelima hal itu disebut al-dharuriyat al-khamsah (dharuriyat yang lima). Kelima dharuriyat tersebut adalah hal yang mutlak harus ada pada diri manusia. Karenanya Allah swt menyuruh manusia untuk melakukan segala upaya keberadaan dan kesempurnaannya. Sebaliknya Allah swt melarang melakukan perbuatan yang dapat menghilangkan atau mengurangi salah satu dari lima dharuriyat yang lima itu. Segala perbuatan yang dapat mewujudkan atau mengekalkan lima unsur pokok itu adalah baik, dan karenanya harus dikerjakan. Sedangkan segala perbuatan yang merusak atau mengurangi nilai lima unsur pokok itu adalah tidak baik, dan karenanya harus ditinggalkan. Semua itu mengandung kemaslahatan bagi manusia.

⁶⁹ Wawancara dengan pengguna jasa Perusahaan Air Minum Perwita Sari dengan bapak samidi pada di Desa KalibaruKulon , Kecamatan Kalibaru Kabupaten Banyuwangi, 18 Februari 2022

⁷⁰ Asy-Syatibi, al-Muwafaqat fi Ushul al-Syari’ah, (Kairo: Musthafa Muhammad, t.th), Jilid 2, hal 374

2. *Hajiyat*, kebutuhan tingkat “sekunder” bagi kehidupan manusia yaitu sesuatu yang dibutuhkan bagi kehidupan manusia, tetapi tidak mencapai tingkat dharuri. Seandainya kebutuhan itu tidak terpenuhi dalam kehidupan manusia, tidak akan meniadakan atau merusak kehidupan itu sendiri. Namun demikian, keberadaannya dibutuhkan untuk memberikan kemudahan serta menghilangkan kesukaran dan kesulitan dalam kehidupan mukallaf.
3. *Tahsiniyat*, kebutuhan tingkat “tertier” adalah sesuatu yang sebaiknya ada untuk memperindah kehidupan. Tanpa terpenuhinya kebutuhan tersebut kehidupan tidak akan rusak dan juga tidak akan menimbulkan kesulitan. Keberadaan kebutuhan tingkat ini sebagai penyempurna dari dua tingkatan kebutuhan sebelumnya, ia bersifat pelengkap dalam kehidupan mukallaf, yang dititikberatkan pada masalah etika dan estetika dalam kehidupan.

Konsep Masalah Mursalah mendeskripsikan bahwa walaupun tidak pernah disinggung secara terang-terangan dalam nash, sesuatu yang dianggap sebagai sebuah kemaslahatan bagi manusia, maka sesuatu itu disahkan dan bisa menjadi produk hukum islam yang harus dilaksanakan oleh segenap umat. Kemaslahatan segala umat ini tidak dapat dirasakan bagi para pengguna jasa PAM Perwita Sari, dimana para konsumen merasa dirugikan kurang mendapatkan hak atas pelayanan yang disediakan pihak penyedia jasa yakni PAM Swadaya Perwita Sari terkait Debit air apabila terjadi sewaktu - waktu.

Kebalikan dari mashlahah adalah mafsadah, mafsadah adalah hal yang harus dihindari menurut konsep al-maslahah. Mafsadah yang timbul dalam hal ini adalah kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa secara baik masih

menunda – nunda terkait terjadinya debit didesa kalibaru kulon. Hal ini sedikit banyak dapat menjadi pengabaian hak konsumen karena tidak sesuai dengan asas perlindungan konsumen.

Perlindungan konsumen pada hakikatnya diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:

- 1) Asas manfaat yang dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan dimaksudkan agar kesertaan seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil
- 3) Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dalam arti materiil dan spiritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan.
- 5) Asas kepastian hukum dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum⁷¹

Apabila diperhatikan substansinya, kelima asas yang disebutkan dalam pasal 2 Undang-undang perlindungan konsumen demikian pula penjelasannya, asas kemudian dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu:

⁷¹ Undang – undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- 1) Asas keseimbangan dimana yang menjelaskan kepentingan bersama dalam artian tidak ada yang dirugikan antara pelaku usaha dan pengguna jasa,
- 2) Asas keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan dan
- 3) Asas kepastian hukum⁷²

Berdasarkan pemaparan kelima asas diatas yang telah terangkum dalam ketiga asas yaitu asas kemanfaatan, asas keadilan dan asas kepastian hukum. pelaku usaha dalam menjalankan peran pelayanan pemberian klausau baku yang menyalahi aturan perundang-undangan perlindungan konsumen, secara tidak langsung juga telah menyalahi ketiga asas yang telah dipaparkan. Adapun penjelasan statemen penulis dalam hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Asas keseimbangan, para konsumen kurang mendapat perhatian khusus tentang kebutuhan hidup yang berkaitan dengan air yang di konsumsi dan kelalaian penanganan yang kurang cepat dalam mengatasi Debit air dan kurang memberikan edukasi atau ganti rugi apabila terjadi permasalahan air dan tidak ada penegasan terhadap dari pihak penyedia jasa untuk memberikan sanksi perihal kecurangan yang dilakukan pengguna jasa yang melakukan manupulasi terhadap meteran yang sudah disediakan oleh pihak PAM Swadaya Perwitas Sari Kalibaru Kulon Banyuwangi.
- b. Asas keadilan, dimana didalamnya mengabaikan dan tidak merealisasikan SOP yang berlaku. Para konsumen menganggap itu hanya formalitas yang di buat dan disetujui secara bersama tanpa memperhatikan proses berjalannya suatu sistem yang dimiliki PAM Swadaya Perwita Sari. Dalam sudut pandang Islam sendiri kemaslahatan harus dilakukan bersama – sama dengan asas bagi untung dan bagi rugi apabila terjadi

⁷²Ahmadi miru dan sutarman yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grafindo Persada 2004), hal 26

Debit air didesa Kalibaru Kulon. Dengan asas itu keseimbangan dan keadilan dapat dijalankan sesuai peraturan atau kesepakatan antara kedua belah pihak.

- c. Asas kepastian hukum, dimana pihak pelaku hukum kurang memperhatikan berjalannya sistem tanpa memikirkan kerugian yang di alami oleh pengguna jasa terkair kebutuhan hidup yang berkaitan dengan air.

Tidak sesuaian klausula baku terhadap asas-asas perlindungan konsumen di atas tentunya dapat dilihat menjadi sebuah kemudharatan yang berlaku bagi para pengguna jasa PAM Swadaya Perwita Sari. Artinya adanya klausula baku yang demikian hanya menguntungkan salah satu pihak atau golongan tertentu, sehingga dapat dikatakan bahwa klausula baku yang demikian bersifat mashlahah secara khas saja, tidak mencakup mashlahah yang umum (ammah). Keberadaan mashlahah yang demikian ini perlu ditinjau lebih jauh lagi hukumnya agar dikemudian hari tidak menimbulkan kerugian yang semakin luas. Oleh karenanya perlu kiranya kajian ini kemudian diperdalam menggunakan mashlahah mursalah.

Abdul wahab khallaf menetapkan tiga syarat utama untuk masalah mursalah sebagai hujjah (sumber hukum). Syarat ini ditetapkan agar tidak terjadi tindakan-tindakan membuat hukum dengan hawa nafsu dan keinginan sempit semata yang mengatasnamakan masalah mursalah. Adapun syarat yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Harus benar-benar membuahakan masalah atau tidak didasarkan dengan mengada-ada. Maksudnya adalah agar bisa diwujudkan pembentukan hukum tentang masalah atau peristiwa yang melahirkan kemanfaatan atau menolak kemudharatan.

- b. Masalah itu sifatnya umum, bukan bersifat perorangan. Maksudnya ialah, bahwa dalam kaitannya dengan pembentukan hukum atas suatu kejadian atau masalah dapat melahirkan kemanfaatan bagi kebanyakan umat manusia yang benar-benar dapat terwujud atau bisa menolak kemudharatan, atau tidak hanya mendatangkan kemanfaatan bagi seorang atau beberapa orang saja. Karena itu hukum tidak dapat disyariatkan lantaran hanya membuahkan kemaslahatan secara khusus kepada pemimpin atau orang-orang tertentu dengan tidak menaruh perhatian kepada kemaslahatan umat.
- c. Pembentukan hukum dengan mengambil kemaslahatan ini tidak berlawanan dengan tata hukum atau ketetapan nash dan ijma". Karena itu tuntutan kemaslahatan untuk mempersamakan anak laki-laki dan wanita dalam pembagian hal waris, merupakan masalah yang tidak bisa dibenarkan. Sebab masalah yang demikian itu adalah batal.

Berdasarkan hasil wawancara dan penarikan kesimpulan atas respon serta telaah undang-undang maka dapat dikorelasikan persyaratan yang diberikan Abdul Wahab Khallaf terhadap penggunaan masalah mursalah sebagai hujjah sebagai berikut :

1. Fakta di lapangan mengenai adanya kemadharatan karena penulisan klausula baku dalam bentuk sangat kecil membutuhkan payung hukum masalah. Sehingga kemaslahatan yang dicari dalam hal ini bukanlah masalah yang diada-adakan.
2. Berdasarkan sudut pandang peraturan yang berlaku kedua pihak pengguna jasa sebagai konsumen dan produsen dapat diketahui bahwasanya klausula baku yang dibuat oleh PAM Swadaya Perwita Sari selaku produsen merupakan bentuk ketentuan hasil yang menguntungkan pihak tertentu saja atau masalah yang bersifat khasah, sedangkan kebutuhan konsumen dalam hal ini adalah masalah yang bersifat lebih

- luas atau umum. Dalam hal ini maka pertimbangan yang dapat diberikan adalah mendahulukan kepentingan konsumen selaku kepentingan umum daripada kepentingan golongan.
3. Adanya penetapan atau pertimbangan kemashlahatan ini menurut penulis tidak bertentangan dengan hukum baik nash al-qur'an, sunnah maupun ijma'. Bahkan penarikan mashlahah dalam hal ini juga sejalan dengan undang-undang yang berlaku di Negara Indonesia.

Ketiga prinsip tersebut memberikan penguatan bahwasanya klausula baku yang tertulis dalam bentuk sangat kecil bertentangan dengan prinsip mashlahah. Oleh karenanya perlu adanya sebuah payung hukum yang melindungi kemashlahatan konsumen dalam hal ini. Menurut sang penulis adanya pengguna jasa yang merugikan konsumen seperti yang terjadi pada kasus ini dapat dinyatakan batal demi hukum. hal ini didasarkan pada pertimbangan kemashlahatan amah dan kesesuaian yang alami secara bersama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pada kesimpulan ini peneliti membahas tentang TINJAUAN HUKUM PENYEDIA JASA AIR MINUM OLEH PAM SWADAYA PERWITA SARI (Di Desa Kalibaru Kulon Kabupaten Banyuwangi) Melihat, membaca, menimbang yang berlandaskan Undang - undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK),

yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban juga dimiliki oleh pelaku usaha dibentuk karena untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen guna menyalurkan dan menumbuhkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Namun pada realitanya masih terdapat ketimpangan atau kekeliruan yang dialami oleh pelaku usaha maupun para pengguna jasa. Dilain sisi disebabkan minimnya pengetahuan tentang hak – hak dari konsumen yang sudah di atur dalam UUPK, serta peran Pemerintah dan BUMDES yang tidak optimal dalam pembinaan dan pengawasan.

Diketahui PAM Swadaya Perwita Sari dibawah naungan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) yang bergerak di bidang pelayanan public masih belum bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap pemenuhan air bersih dan system pembayaran di desa khususnya daerah kalibaru kulon jl. H.Asy'ary dalam hal ini belum memuaskan dan perlu adanya perbaikan secara internak maupun dalam eksternal, sehingga pelayanan yang diberikan masih minim dalam hal suplai air serta system pembayaran yang di rasa merugikan bagi pengguna jasa PAM Swadaya Perwita Sari.

2. Berdasarkan prinsip tanggung jawab ditinjau berdasar Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindung Konsumen terkait penerapan pada perjanjian pelanggan system penyedia air oleh PAM Swadaya Perwita Sari pelaku usaha/penyelenggara bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang alami oleh pelanggan/pengguna jasa. Dijelaskan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan hak dan kewajiban berupa ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dan juga ditekankan pada

ayat 2 bahwa 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. Dalam kasus ini Konsumen telah menderita kerugian dari berbagai aspek, seperti kerugian materil yang dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena harus tetap membayar jatah air ketika debit terjadi, tetapi pada kenyataannya air yang mengalir tidak sesuai dengan harapan bahkan harus menunggu 2-3 hari untuk mendapatkan air. Selain itu Konsumen juga mendapatkan Kerugian dari aspek membayar full tanpa menghitung kapasitas yang di konsumsi oleh konsumen. Sementara itu, menanggapi keluhan atau laporan dari masyarakat, PAM Swadaya Perwita Sari hanya menjelaskan mengapa penyaluran dan mengapa kualitas Air yang disalurkan itu kurang maksimal, tidak ada langkah atau bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Masyarakat tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah peneliti paparkan maka peneliti memberikan saran – saran sebagai berikut :

1. Bagi pelaku usaha PAM Swadaya Perwita Sari seharusnya lebih mendahulukan kepentingan para konsumen dan mampu memberikan jalan tengah atau solusi yang tepat agar para pengguna PAM dapat pelayanan yang baik tanpa harus mendapatkan Debit air, serta penerapan pemotongan administrasi diterapkan tanpa pengecualian ketika Debit air terjadi.

2. Bagi pengguna jasa sebaiknya mampu menggunakan air secara hemat agar sewaktu – waktu Debit air terjadi masih ada simpanan air untuk dikonsumsi sehari-hari, tidak hanya itu ketika waktu pembayaran bulanan konsumen harus membayar dengan tepat waktu supaya pihak penyedia jasa bekerja secara cepat dan tepat tanpa menunggu dana untuk perbaikan pipa atau yang lainnya.
3. Terakhir dari semua pihak baik dari penyedia jasa maupun dari pengguna jasa seharusnya sama-sama merawat dan menjaga PAM Swadaya Perwita Sari agar nilai islam dalam tanda kutip Masalah dapat terwujud dalam bentuk sama-sama untung maupun sama-sama rugi dalam berjalannya suatu sistem kemasyarakatan terutama didesa Kalibaru Kulon jl. H. Asy'Ary. Pada akhirnya semua akan berjalan ringan ketika semua pihak sama-sama memahami satu dengan yang lain tanpa sedikitpun mengurangi nilai sosial antar manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-undang RI Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 11 TAHUN 1974 TENTANG
PENGAIRAN

Hasbi, Umar, Nalar Fiqh Kontemporer (Cet. I; Jakarta: Gaung Persada Press, 2007)

Santoso, Urip, Hukum Agraria, (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2014)

Samsul, Inosentius, Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak,

Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana, Jakarta, 2004

Kristiyanti, Celina Tri Siwi, 2008, "Hukum Perlindungan Konsumen", Cetakan 1, Sinar Grafika, Jakarta.

Yaurwatin, Wahid, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pembelian Makanan Berbuka Puasa yang Mengandung Bahan Pengawet dan Bahan Pemanis Buatan" Jurnal Aplikasi Publik dan Bisnis Vol, 1, No.1, Maret 2020.

Fahlefi, Rizal, "Implementasi Masalah Dalam Kegiatan Ekonomi Syariah" Juris Vol.14, No.2, Desember 2015

Mawardi, Muhjidin, "Air dan Masa Depan Kehidupan". Tarji dan Pengembangan Pemikiran Islam. Vol 12, 2014.

Sinaga, Jon Rohtuahson, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih". Studi Pada Masyarakat Kota Medan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan, Tesis, 2009.

Latif, Abdul, "Pandangan Undang-Undang N0. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku". Ilmiah Cano Ekonomos, Vol. 5 , Januari 2016.

Mertakusumo, Sudikno, 2003, Mengenai Hukum Suatu Pengantar, Yogyakarta: Liberty.

Miru, Ahmad, 2008, Hukum Kontrak, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada,

Pasarubi, Muksana, "Masalah dan Perkembangan Sebagai Dasaar Penetapan Hukum Islam," Jurnal Justitia Vol, 1.

Koto, Alaidin, Ilmu Fiqih dan Ushul Fiqih, Jurnal.

Umam, Chaerul, Ushul Fiqh 1, Jurnal.

<http://etnize.wordpress.com/2009/07/01>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2021

<http://www.kompasiana.com/2019/08/01>. Diakses pada tanggal 25 Agustus 2021

LAMPIRAN-LAMPIRAN





















DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas



Nama : Fajri Aldy Pranata
NIM : 16220098
TTL : Banyuwangi, 19 Juli 1997
Alamat : Jl. H. As'ary Kalibaru Kulon
Banyuwangi
Email : fajrialdy19@gmail.com
No. HP : 088-200-296-4317

B. Riwayat Pendidikan

1. TK Khodijah
2. MINahdlatul Ulama
3. SMP Islam Kalibaru
4. MAN 1 Jember