

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan sumber kehidupan baik bagi manusia, tumbuhan, hewan dan ekosistem yang sangat penting bagi pertumbuhan. Air bersih sebagai salah satu kebutuhan dasar manusia untuk mencapai kesejahteraan manusia dan pengembangan sosial ekonomi berkelanjutan.³ Negara berperan penting sebagai yang menguasai atau penerima mandat sebagaimana amanat dari pasal 33 ayat (3) UUD 1945 “Bumi air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan rakyat”. Dengan ini kemudian melimpahkan kewenangan kepada setiap daerah untuk dilaksanakan, dalam hal mengelola air kemudian oleh pemerintah daerah dialihkan atau tidak dialihkan kepada dunia usaha atau swasta untuk dikelola demi kepentingan Masyarakat.

Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Nganjuk akan air bersih, Pemerintah Daerah Kabupaten Nganjuk telah mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemenuhan air bersih yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum yang selanjutnya disebut PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Data Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk tercatat persentase rumah tangga yang menggunakan air PDAM sekitar 49,01% tahun 2024, diantaranya Desa Mojoduwur yang tercakup

³ Fachriza Cakrafaksi Limuris. *Hak Rakyat Atas Air Bersih Sebagai Derivasi Hak Asasi Manusia Dalam Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia*, Jurnal JENTERA Volume 4, No. 2 Desember 2021.

diwilayah Kecamatan Ngetos, selain itu ada Kecamatan Berbek, Kecamatan Sawahan, Kecamatan Loceret dan lain sebagainya.⁴ Penyediaan air minum merupakan wujud dari pemenuhan hak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 H ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan”. Akses air bersih merupakan hak asasi manusia yang sangat penting, setiap individu berhak atas pelayanan akses air bersih demi meningkatkan taraf hidup yang baik, mengurangi kemiskinan, kesehatan terjaga serta melindungi ekosistem alam. Tapi ternyata masih banyak kasus permasalahan air yang terjadi diberbagai daerah terkait swastanisasi air, pengelolaan air, akses Masyarakat terhadap air bersih, dan Hak Asasi Manusia atas air merupakan tantangan besar perlu diselesaikan. Krisis air juga termasuk dalam kerusakan ekologis bumi yang paling menyebar, paling sulit, dan paling tidak terlihat.⁵

Seperti yang dialami oleh Desa Mojoduwur, mengandalkan Sistem Penyediaan Air Minum PDAM, namun air PDAM yang mengalir ke Dusun Jatirejo, Desa Mojoduwur sangat minim dikarenakan pasokan air minimum yang tersalurkan, adanya giliran melalui pipa-pipa saluran air dan tandon-tandon tidak ada yang berisi air bersih disana. Sehingga mengharuskan masyarakat harus pergi kesungai untuk mendapatkan air, untuk mencuci

⁴ Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nganjuk, 2024, “Presentase rumah tangga menurut sumber air minum 2024”

⁵ Vandhana Shiva, *Water Wars: Privatisasi, Profit, dan Polusi*, (Yogyakarta: Insist Press dan WALHI, 2002), hlm. 1

maupun mandi. Masyarakat tidak pernah telat untuk melakukan pembayaran tapi air yang diperoleh selalu tidak cukup untuk keperluan sehari-hari dan menunggu air mengalir sampai sehari-hari dan tanpa adanya informasi tentang masalah yang menyebabkan perubahan pada pelayanan air.

Air yang diterima dengan data meteran pembayaran tidak sesuai, kadang hanya angin yang keluar seakan-akan air mengalir membuat tarif pembayaran tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Selain itu Masyarakat juga telah berkali-kali mengadukan masalah melalui form pengaduan yang disediakan, melalui Whatsaap dan ada yang sampai datang langsung ke lokasi pembayaran. Berdasarkan survei dilapangan dari dulu sebelum ada PDAM memang sudah kesulitan air bersih namun setelah menggunakan air PDAM kesulitan warga bertambah yaitu kesulitan mendapatkan air bersih dan membayar tarif yang tidak sesuai dengan meteran yang dikonsumsi, yang mana mayoritas penduduk di Dusun Jatirejo Desa Mojoduwur bermata pencaharian sebagai petani, petani singkong yang belum tentu tiap bulan panen mendapatkan air saja susah untuk keperluan sehari-hari bagaimana mungkin untuk keperluan pertanian.

Berdasarkan masalah yang terjadi di Desa Mojoduwur menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang mana PDAM selaku Pelaku usaha dan Masyarakat pengguna layanan sebagai konsumen, permasalahan tersebut bertentangan dengan pasal 4 yang berisi tentang hak-hak konsumen. Diantaranya hak konsumen dalam pelayanan yang baik non-diskriminatif, hak mendapatkan informasi, hak

didengar, hak kenyamanan, hak perlindungan atau advokasi, hak ganti rugi dan lain sebagainya. Persoalan di Desa Mojoduwur yaitu masalah pendistribusian air yang kurang memadai tapi Masyarakat dipaksa untuk membayar tagihan yang tidak sesuai dengan yang dikonsumsi belum lagi PDAM yang kurang tanggap responsif, air bersih menjadi kebutuhan primer untuk menunjang hidup para Masyarakat diharapkan cepat adanya perbaikan.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang menjadi fokus penelitian adalah bagaimana perlindungan hukum konsumen air bersih atas pelayanan PDAM kabupaten nganjuk di Desa Mojoduwur berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya mengenai bagaimana pemenuhan pelayanan terhadap konsumen air bersih oleh PDAM Kabupaten Nganjuk di Kecamatan lain seperti Kecamatan Berbek dan Kecamatan Sawahan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen demi mengetahui bentuk bentuk pelayanan yang diberikan. Untuk itu penulis tertarik mengambil judul penelitian tentang **“Perlindungan Hukum Konsumen Air Bersih: Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus di Kabupaten Nganjuk)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perumda Tirta Wilis Kabupaten Nganjuk Di Desa Mojoduwur Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana Pemenuhan Pelayanan Konsumen Air Bersih Oleh Perumda Tirta Wilis Kabupaten Nganjuk Di Kecamatan Berbek dan Kecamatan Sawahan Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dan penulisan skripsi ini yang dimaksudkan penulis, sesuai dengan permasalahan yang dirumuskan, maka apa yang dituangkan diarahkan untuk mencapai tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Perlindungan Hukum Konsumen Hak Air Bersih Atas Pelayanan Perumda Tirta Wilis Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk Mengetahui Pemenuhan Pelayanan Konsumen Hak Air Bersih Oleh Perumda Tirta Wilis Kabupaten Nganjuk Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan ini dapat dikategorikan menjadi dua yakni bermanfaat secara teoritis dan praktis:

1. Manfaat Teoritis.

Manfaat teoritis adalah suatu kontribusi yang diberikan oleh sebuah penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan atau teori dalam bidang tertentu. Secara umum penulisan ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan tentang perlindungan hukum dan kepastian hukum dalam konteks Hukum Tata Negara khususnya terkait pemenuhan hak air kepada Masyarakat yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang dan bagaimana penerapan otonomi daerah mempengaruhi perlindungan hukum konsumen dengan menjamin dan meningkatkan kesadaran hak-hak demi terciptanya keseimbangan dan keadilan di Kabupaten Nganjuk.

Hasil dari penelitian ini dapat dipergunakan sebagai bahan pustaka dalam bidang hukum yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum sehingga bermanfaat bagi mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang ingin mendalami masalah terkait Perlindungan Hukum Konsumen yang objeknya dikelola oleh Pemerintah Daerah serta melalui para pihak-pihak terkait dalam permasalahan ini.

Penelitian ini juga diharapkan untuk mengembangkan hukum di Indonesia, dalam bidang Perlindungan Hukum dan HAM, Hukum Tata Negara khususnya Hukum Pemerintahan Daerah.

2. Secara praktis, berguna untuk:

1) Bagi Pemerintah Daerah dan Pelaku Usaha

Penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan atau rekomendasi yang bernilai untuk lebih bijak dalam mengawasi, mengelola, mendistribusikan dan tentunya dalam pelayanan demi terpenuhinya hak-hak sesuai yang diamanatkan untuk kesejahteraan rakyat.

2) Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Hasil penelitian ini diharapkan supaya masyarakat sadar akan hak-haknya dan terus menyuarakan demi tercapai haknya sebagai konsumen serta untuk mengawasi tingkah laku atau perbuatan pengelola usaha, serta menjadi wawasan demi timbulnya kesadaran hukum di Masyarakat.

3) Peneliti Selanjutnya

Adanya penelitian ini, semoga dapat dikemudian hari dijadikan suatu rujukan bagi para peneliti selanjutnya yang minat dan ingin meneliti lebih mendalam tentang tema ini dan mengembangkannya lebih fokus lagi.

E. Penegasan Istilah

Dalam penegasan istilah untuk menjaga dan demi menghindari adanya kesalahpahaman dalam penafsiran istilah judul penelitian, maka penulis merasa perlu untuk menegaskan pengertian masing-masing istilah yang terdapat didalamnya, sehingga dapat memudahkan para pembaca dalam memahami maksud pada judul. Judul skripsi ini selengkapnya adalah “Perlindungan Hukum Konsumen Air Bersih: Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Kabupaten Nganjuk)”. Maka peneliti menegaskan kembali dengan menjabarkan:

1. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu bentuk pengayoman akan harkat dan martabat atau hak asasi manusia yang wajib didapatkan dari negara demi rasa aman kepada setiap warga negaranya.⁶ Menurut Setiono Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi Masyarakat dari kesewenang-wenang oleh penguasa yang menyimpang aturan hukum, demi terwujudnya ketertiban, keamanan dan ketentraman.⁷

2. Konsumen Air (Pengguna Layanan PDAM)

Menurut Az Nasution, konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen dalam hal ini bisa juga disebut sebagai pengguna layanan

⁶ C.S.T. Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia* (Balai Pustaka, Jakarta: 1980), hlm. 102.

⁷ Setiono, *Rule of law (Supremasi Hukum)* Tesis Magister Ilmu Hukum (Surakarta. Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3.

karena secara tidak langsung adalah suatu fasilitas yang telah diberikan oleh pemerintah daerah untuk dimanfaatkan oleh masyarakat. Khusus masyarakat atau instansi yang terdaftar sebagai penerima layanan Air Minum dari PDAM,

3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan Peraturan Perundang-Undangan yang mana dalam penelitian ini sebagai landasan dalam memberikan perlindungan hukum atas perbuatan yang mengakibatkan adanya suatu hak-hak yang wajib untuk dilindungi dan dipenuhi, mencakup prinsip yang berfokus akan hak-hak konsumen, dan harus sejalan dengan prinsip transparansi yang menjadi dasar dalam pelayanan publik.

F. Sistematika Pembahasan

Penulisan skripsi ini disusun secara sistematis agar mempermudah dalam pembahasan dalam penelitian ini, maka sistematika pembahasannya adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pendahuluan memuat berbagai urain yang meliputi: (a) latar belakang masalah, (b) fokus penelitian atau rumusan masalah, c) tujuan penelitian, (d) kegunaan hasil penelitian atau manfaat dari penelitian, (e) penegasan istilah, dan (f) sistematika pembahasan.

Bab II Landasan Teori.

Landasan Teori memuat *grand theory* gambaran umum mengenai konsep atau definisi secara sistematis mengenai masalah yang diteliti, landasan teori dihasilkan dari literatur, jurnal, buku, dan bukan penelitian terdahulu (sebagai referensi/pelengkap untuk memperkuat), sehingga digunakan sebagai penjelasan atau bahan pembahasan hasil penelitian tentang perlindungan hukum konsumen air bersih: prespektif Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Studi Kasus Di Desa Mojoduwur, Kecamatan Ngetos, Kabupaten Nganjuk).

Bab III Metode Penelitian.

Metode Penelitian atau penjelasan konsep penelitian yang memuat (a) pola atau jenis penelitian, (b) Pendekatan penelitian, (c) lokasi penelitian, (d) kehadiran peneliti, (e) sumber data, (f) prosedur atau teknik pengumpulan data-data, (g) teknik analisis data, (h) pengecekan keabsahan data, dan (i) tahap-tahap penelitian.

Bab IV Paparan Data atau Temuan Penelitian.

Paparan Data atau Temuan Penelitian memuat uraian tentang data yang disajikan dengan topik sesuai dalam pertanyaan penelitian, berdasarkan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung dilapangan, hasil wawancara, dokumentasi serta deskripsi berbagai informasi lainnya yang diperoleh saat penelitian berlangsung.

Bab V Pembahasan

Dalam Pembahasan memuat posisi temuan penelitian atau teori yang ditemukan terhadap teori-teori temuan sebelumnya diinterpretasikan dan dijelaskan sesuai dengan temuan teori yang diungkapkan dari lapangan. Menjawab masalah penelitian, atau menunjukan bagaimana tujuan penelitian telah dicapai. Menafsirkan atau menginterpretasikan temuan-temuan penelitian dengan menggunakan logika dan teori yang sudah ada.

Bab VI Penutup

Pada Bab akhir atau penutup dari penulisan skripsi berisi kesimpulan dan saran yang dengan mudah dapat dipahami serta dapat bermanfaat bagi khalayak umum.

Terakhir Lampiran

Pada halaman terakhir setelah Penutup dan Daftar Pustaka dari penulisan skripsi penulis melampirkan berbagai hasil dokumentasi salahsatunya bersama narasumber.