

Perlindungan Hukum Bagi Pelaku Usaha Penyedia Air Bersih Terhadap Konsumen Yang Telat Bayar

Muhammad Luthfi Radian¹, Husein Manalu², Rezki Baskoro³

Universitas Pelita Bangsa

E-mail : luthfiradian@pelitabangsa.ac.id

Article History:

Received: 15 Maret 2025

Revised: 10 April 2025

Accepted: 15 April 2025

Keywords: *Jual Beli, Pelaku Usaha, Konsumen.*

Abstract: *Tujuan penelitian ini dibuat adalah guna menganalisis perlindungan hukum bagi pelaku usaha penyedia air bersih terhadap konsumen yang telat melakukan pembayaran. Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif empiris, penelitian dengan pendekatan normatif empiris adalah penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris.*

PENDAHULUAN

Penggunaan manusia akan air tidak hanya untuk harapan hidup sehari-hari berupa makan dan minum saja, namun juga sebagai alat keberlangsungan hidup. Penyediaan layanan air bersih disetiap daerah perlu disediakan seperti pada Peraturan Pemerintah No. 14 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pemerintah daerah. Perumda Tirta Bhagasasi merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air bersih daerah Kabupaten Bekasi. Sebagai pelaku usaha yang melayani jasa penyediaan air bersih kepada pelanggan, pelanggan akan melakukan pembayaran atas jasa tersebut disetiap bulannya sesuai kesepakatan perjanjian antara pelaku usaha dan pelanggan. Namun dalam prakteknya, masih banyak ditemukan pelanggan yang telat melakukan pembayaran atas jasa. Seperti pada Perumda Tirta Bhagasasi cabang Cibarusah, masih banyak pelanggan dari penyedia jasa tersebut telat melakukan pembayaran tagihan air. Hal ini mengakibatkan kerugian bagi pelaku usaha karena dapat menghambat operaisonal penyediaan air bersih. Pada laporan penagihan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cibarusah tahun 2023, sebanyak 85,46% pelanggan yang tepat waktu melakukan pembayaran, sisanya pelanggan tidak bayar tepat waktu dengan berbagai alasan.

Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 6 disebutkan mengenai hak-hak pelaku usaha, dimana hak tersebut terdiri dari hak mengenai menerima pembayaran sesuai dengan kesepakatan. Apabila konsumen melakukan tindakan kecurangan menggunakan air namun tidak bisa membayar hal ini telah melanggar kesepakatan dalam Pasal 6 UU Nomor 8 Tahun 1999 mengenai konsumen melanggar hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan, dan konsumen telah melanggar pasal 5 UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana konsumen harus beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian. Perlindungan hukum terhadap pelaku usaha merupakan jaminan kepastian hukum kepada pelaku usaha, agar memberikan manfaat bagi pelaku usaha untuk lebih diberdayakan dan difungsikan perannya secara integratif dan komprehensif serta dapat di terapkan secara efektif melalui pengawasan yudisial di suatu pihak dan di lain pihak menciptakan kondisi yang memacu terwujudnya administrasi pelayanan dan teknis pelayanan secara lebih baik. Berdasarkan uraian diatas, peneliti

mengangkat tentang perlindungan hukum bagi pelaku usaha penyedia air bersih bagi konsumen yang telat bayar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif-empiris. Penelitian hukum normatif empiris yang pada dasarnya merupakan penggabungan antara pendekatan hukum normatif dengan adanya penambahan berbagai unsur empiris. Dalam metode ini mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat.

1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data primer dalam penelitian ini berasal dari subjek penelitian dengan melakukan wawancara dengan karyawan Perumda Tirta Bhagasasi selaku pelaku usaha penyedia layanan air bersih di Kabupaten Bekasi serta wawancara terhadap pelanggan yang telat melakukan pembayaran tagihan air. Sedangkan jenis data sekunder mencakup sebagai berikut :

- a) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang bersifat otoritas dan dijadikan sumber utama hukum. Bahan hukum primer memiliki kekuatan hukum langsung yang mengikat dan berlaku resmi :
 - a. Undang-undang Nomor 122 tahun 2015 tentang sistem penyediaan air minum
 - b. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
 - c. Pasal 6 dan pasal 7 UUPL tentang hak dan kewajiban pelaku usaha
- b) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang merujuk pada materi yang akan memberikan penjelasan atau interpretasi berkaitan dengan bahan hukum utama (primer).
- c) Bahan hukum tersier, yaitu bahan materi hukum yang akan menjelaskan serta memberi informasi tambahan terhadap bahan hukum utama dan sekunder.

2. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penulisan penelitian dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan dan studi wawancara yang kemudian dilakukan guna pengumpulan dan penginventarisasi seluruh data pustakaan atau data sekunder yang relevan dengan perlindungan hukum konsumen serta penggabungan dengan data primer yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber.

3. Teknik Analisis Data

Penelitian hukum ini melibatkan analisis secara deskriptif terhadap bahan hukum yang mencakup tahap pengumpulan dan penyajian data secara komprehensif guna menyediakan informasi yang berguna. Kesimpulan diperoleh melalui penerapan metode deduktif, dimana permasalahan umum digeneralisasi kedalam permasalahan konkret yang dihadapi, sehingga menghasilkan kesimpulan yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum Pelayanan Air Bersih Bagi Pelaku Usaha Perumda Tirta Bhagasasi Berdasarkan Ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan menyediakan air bersih untuk masyarakat yang ada pada daerahnya. maka daerah membentuk Perusahaan Daerah Air Bersih (PDAM) yang bertujuan untuk menyediakan air bersih di daerah-daerah. Instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan umum yang berkualitas.

.....

Menurut Hardiyansyah pelayanan sebagai upaya untuk membantu menyediakan atau mengurus kebutuhan yang dibutuhkan individu atau masyarakat.¹ Penyediaan air bersih sebagai pelayanan publik adalah tanggung jawab yang melekat pada pemerintah sesuai dengan Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945. Dengan demikian, penyediaan air bersih bukan hanya menjadi tugas administratif semata, tetapi juga merupakan hak dasar yang harus dijamin bagi setiap individu dalam masyarakat. Beberapa karakteristik yang dari pelayanan public² itu sendiri adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai pertimbangan yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Jika pelayanan yang diberikan oleh swasta lebih banyak memperoleh keuntungan, maka pelayanan publik yang dilakukan pemerintah tidak didasarkan memperoleh keuntungan semata melainkan pertimbangan untuk mewujudkan keadilan social (social justice) bagi masyarakat.
- b. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan semata. Salah satu hal indikator penting untuk mengukur keberhasilan pelayanan publik adalah *equality* (persamaan). Ini berarti setiap warga negara harus mempunyai akses yang sama dalam memperoleh pelayanan publik.
- c. Pelayanan publik dicirikan oleh karakter pengguna pelayanan (*customers*) yang kompleks dan multidimensional. Multidimensional tersebut tercermin dari level pemanfaat layanan yang bisa bersifat individu, keluarga maupun komunitas.

Pelayanan publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Instansi pemerintah sebagai sebuah organisasi dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat (*public server*) dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat pengguna pelayanan. Perumda Tirta Bhagasasi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi. Peraturan Daerah tersebut memberikan landasan hukum bagi pembentukan Perumda Tirta Bhagasasi sebagai perusahaan milik daerah yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya air dan fasilitas terkait di Kabupaten Bekasi. Sehubungan dengan hal ini, Perumda Tirta Bhagasasi memiliki mandat untuk menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat, mengelola infrastruktur terkait air, serta menjaga keberlangsungan sumber daya air di wilayah tersebut sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Peraturan Daerah yang bersangkutan. Berfokus pada penyediaan layanan jasa daripada barang secara langsung. Oleh karena itu, setiap individu yang menggunakan air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dianggap sebagai konsumen PDAM. Tanpa terkecuali, tidak ada yang dapat menghindar dari ketergantungan terhadap air, dan banyak masyarakat yang menggunakan layanan PDAM. Fenomena ini menimbulkan risiko terjadinya pelanggaran terkait hak dan kewajiban dari berbagai pihak, baik dalam penyediaan layanan maupun implementasinya.

Hak dan Kewajiban Perumda Tirta Bhagasasi Sebagai Perilaku Usaha Penyedia Air Bersih

Berdasarkan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut sebagai “UU Perlindungan Konsumen 1999”) maka yang menjadi kewajiban Pelaku Usaha adalah sebagai berikut:

- a. Mempunyai itikad baik katas pelaksanaan kegiatan usahanya kepada konsumen.
- b. Mengemukakan sebuah informasi menyeluruh dengan benar, jujur dan jelas kana status dan jaminan barang atau jasa serta ilustrasi kepada pengguna, pemeliharaan dan pembetulan secara menyeluruh dengan lengkap.
- c. Mengusahakan dan menjamu kosnumen berlandaskan kebenaran dan kejujuran serta tidak diskriminatif tanpa membedakan satu sama lain.
- d. Menjamin mutu, kualitas dan kuantitas barang atau sekaligus jasa yang dihasilkan dan atau diperjualbelikan berlandaskan ketentuan standar mutu kelayakan barang yang sudah ditetapkan di Indonesia.
- e. Memberikan kemungkinan yang sama bagi konsumen atas pengujian dan atau percobaan barang atau jasa sehingga terjaminnya barang yang diperjualbelikan tanpa rasa keberatan.
- f. Memberikan suatu kompensasi, penggantirugian dan/atau pengembalian atas ketidakmanfaatan akibat pemakaian dan daya fungsi barang dan/atau sekaligus jasa yang diperjualbelikan kepada konsumen. Ditambah, apabila barang dan/atau sekaligus jasa yang telah diterima tidaklah sepadan berdasarkan perjanjian.

Selanjutnya berdasarkan ketentuan Pasal 6 UU Perlindungan Konsumen 1999 maka yang menjadi hak Pelaku Usaha adalah sebagai berikut :

- a. Hak menerima pembayaran yang sesuai dengan barang/jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak melakukan pembelaan diri dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d. Hak rehabilitasi nama baik bila terbukti bahwa kerugian konsumen diakibatkan barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak yang diatur dalam ketentuan perundang-undangan lainnya.

Perumda Tirta Bhagasasi telah lama dikenal sebagai penyedia layanan air bersih untuk berbagai keperluan di wilayah operasionalnya yang mencakup ares industri, bisnis, dan pemukiman penduduk di kabupaten Bekasi dan kota Bekasi. Sebagai pelanggan PDAM, konsumen memiliki tanggung jawab utama dalam menjaga kualitas dan kelancaran pelayanan air bersih. Beberapa kewajiban yang harus diperhatikan oleh pengguna layanan PDAM antara lain sebagai berikut:

1. Membayar tagihan air dengan tepat waktu untuk menjaga stabilitas operaisonal perusahaan dan pasokan air yang lancar untuk semua masyarakat.
2. Penggunaan air yang bijak untuk mengururangi pemborosan air dan menghindari praktik penyimpangan.
3. Melaporkan bila terjadi kerusakan pada perangkat atau saluran air di lingkungan PDAM.
4. Patuh terhadap peraturan dan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan agas sistem pelayanan air bersih berjalan efisien.
5. Pelanggan PDAM dapat berpartisipasi dalam program konservasi air yang diselenggarakan PDAM. Bertujuan agar menyadarkan pentingnya pengelolaan air secara berkelanjutan bagi masa depan.

Perlindungan Hukum Terhadap Perumda Tirta Bhagasasi Sebagai Pelaku Usaha Berdasarkan Ketentuan Perundang-undangan di Indonesia

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif (pencegahan) maupun yang bersifat represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan

hukum³. Perlindungan hukum pelaku usaha merupakan bagian dari hukum perlindungan konsumen. Perlindungan konsumen memiliki regulasi lebih komprehensif daripada yang diberlakukan pada pelaku usaha. Alasan utamanya karena konsumen memiliki kedudukan lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Selain itu, UU Perlindungan Konsumen 1999 juga bertujuan untuk mengembangkan sikap bertanggung jawab dari pihak-pihak usaha.

Meskipun posisi konsumen cenderung lebih lemah dibandingkan dengan pelaku usaha, konsumen sebagai pihak yang membutuhkan layanan air bersih dari Perumda Tirta Bhagasasi diharuskan tunduk pada aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun, dalam realitas transaksi, kerugian tidak hanya terjadi pada pihak konsumen, namun juga pada pelaku usaha. Kerugian dalam hukum dapat dibagi menjadi dua klasifikasi, yaitu kerugian material yang dapat dihitung secara kuantitatif, misalnya kasus wanprestasi dan kerugian immaterial yang tidak dapat dihitung secara kuantitatif, misalnya kasus pelanggaran hak kekayaan intelektual.⁴ Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Bentuk perlindungan hukum tersebut yaitu sebagai berikut :

1. Perlindungan Hukum Preventif

Merujuk pada langkah perlindungan yang ditetapkan kepada konsumen ketika membeli, menggunakan, atau memanfaatkan suatu barang atau jasa tertentu. Dimulai dari tahap pemilihan hingga keputusan akhir pembelian, menggunakan & memanfaatkan. Perlindungan preventif dapat dilakukan dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan kegiatan pencegahan dalam hal ini kental kaitannya dengan peran pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan yang menjamin keamanan dan kenyamanan hubungan hukum antara produsen dan konsumen⁵, yaitu:

- a. Pembentukan regulasi terkait, Undang-Undang No 7 tahun 2004 tentang Sumber Air Baku, Pasal 6 ayat 2 menegaskan bahwa penguasaan terhadap sumber daya air diatur oleh pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat adat setempat yang serupa, selama tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. seperti peraturan daerah di wilayah Kabupaten Bekasi diatur oleh Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2015 yang mengatur berbagai aspek terkait penyediaan air bersih di wilayah tersebut.
- b. Sosialisasi, sosialisasi preventif dilakukan dengan melibatkan peran pemerintah daerah dan Perumda Tirta Bhagasasi dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang hak dan kewajiban sebagai konsumen layanan air bersih. Untuk memastikan perlindungan hukum preventif bagi Perumda Tirta Bhagasasi dan melindungi kepentingannya dari dampak tunggakan tagihan pelanggan, perusahaan tersebut mengadopsi berbagai metode dan upaya sosialisasi. Salah satunya adalah melakukan kampanye sosialisasi secara massal kepada masyarakat Kabupaten Bekasi tentang kebijakan pembayaran tagihan air, termasuk penerapan tarif baru dan kebijakan restrukturisasi tagihan dengan bekerja sama bersama pemerintah daerah dan lembaga masyarakat setempat.
- c. Pembinaan, dalam Pasal 29 UU Perlindungan Konsumen 1999 disebutkan bahwa pemerintah adalah pihak yang paling berperan dan bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen, pelaksanaannya diserahkan pada Menteri Perindustrian dan Perdagangan. Selengkapnya pada pasal 29 menyatakan bahwa :
 1. Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan konsumen

- yang menjamin hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.
- 2. Pembinaan pemerintah atas penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan oleh Menteri terkait (Ayat 1).
- 3. Menteri terkait (Ayat 2) melakukan koordinasi atas penyelenggaraan perlindungan konsumen.
- 4. Pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen pada ayat (2) meliputi :
 - a. Terciptanya iklim usaha dan tumbuh hubungan yang sehat antar pelaku usaha dan konsumen.
 - b. Berkembangnya lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat.
 - c. Kualitas sdm meningkat dan kegiatan penelitian pengembangan dibidang perlindungan konsumen meningkat.
- 5. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen diatur peraturan pemerintah.
- d. Pengawasan, Pasal 30 UU Perlindungan Konsumen 1999 menetapkan bahwa pemerintah, bersama masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen yang merupakan inisiatif masyarakat, bertanggung jawab untuk melakukan pengawasan. . Pemerintah bertugas mengawasi pelaksanaan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya. Pengawasan oleh masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen yang berasal dari inisiatif masyarakat dilakukan tidak hanya terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen dan penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya, tetapi juga terhadap barang atau jasa yang beredar di pasar.

Pengawasan terhadap Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi ditemukan adanya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, pemerintah harus mengambil tindakan administratif atau tindakan hukum sesuai dengan sanksi yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen 1999. Tindakan tegas ini akan memberikan kepercayaan kepada konsumen terhadap sistem hukum perlindungan konsumen yang dibangun oleh pemerintah, meningkatkan partisipasi masyarakat dan lembaga perlindungan konsumen dalam melakukan pengawasan, serta mendorong Perumda Tirta Bhagasasi untuk meningkatkan kualitas produksi air bersih dan menciptakan lingkungan berusaha yang lebih baik di wilayah Kabupaten Bekasi.

2. Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merujuk pada bentuk perlindungan hukum yang lebih berorientasi pada penyelesaian sengketa. Pada Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi, telah diatur mengenai sanksi administratif dan sanksi pidana yang jelas dalam UU Perlindungan Konsumen 1999, yang dapat digunakan sebagai dasar hukum dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Namun hingga saat ini belum ada kasus mencapai tahap keputusan hukum tetap yang menjadi dasar bagi penerapan sanksi administrasi dan sanksi pidana sesuai UU Perlindungan Konsumen 1999. Maka perlu regulasi yang baik dan rinci yang mengatur tindakan represif dalam perlindungan hukum bagi konsumen air bersih yang disediakan Perumda Tirta Bhagasasi. Penegakan Hukum secara sederhana merupakan sebuah usaha melaksanakan hukum dengan semestinya, mengawasi pelaksanaan agar tidak terjadi pelanggaran dan usaha untuk memulihkan hukum yang di langgar agar di tegakkan kembali⁶. Bentuk penegakan hukum terhadap konsumen dengan pemberian sanksi pada pelaku usaha maupun konsumen melanggar hukum penyediaan layanan air bersih daerah berupa :

1. Penerapan sanksi administratif, sanksi dikenakan pelanggaran administratif atau ketentuan UU bersifat administratif. Berupa denda, peringatan tertulis,
-

pencabutan izin, dll. Perumda Tirta Bhagasasi punya kewenangan memberlakukan sanksi administratif pada konsumen yang menunggak pembayaran air atau pelanggaran lainnya. Salah satu sanksinya dapat diberikan peringatan tertulis pada konsumen yang melewati batas waktu pembayaran air dapat juga menghentikan sementara pasokan air hingga konsumen membayar tunggakan. Sanksi administratif lainnya penerapan denda atas keterlambatan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dan PDAM dapat menonaktifkan alat meteran air sebagai langkah pencegahan bagi konsumen yang tunggak teru-menerus.

2. Penerapan sanksi pidana, oleh Perumda Tirta Bhagasasi terdapat beberapa tindak pidana yang mungkin dilakukan konsumen. Seperti pencurian air, manipulasi meteran air atau penyambungan ilegal. Pasal 362 KUHP yang paling relevan terkait tindakan pencurian dengan sanksi pidana penjara maksimal 5 tahun dan dengan maksimal 400ribu. Sedangkan manipulasi meteran air tercantum pada Pasal 378 KUHP sebagai tindak pidana penipuan dengan sanksi pidana penjara maksimal 4 tahun. Sanksi pidana yang dijatuhkan kepada pelaku tindak pidana tersebut adalah berdasarkan Pasal 363 KUHP mengenai pencurian dengan pemberatan sanksi pidana penjara maksimal 9 tahun. Selain itu, Pasal 372 KUHP mengatur mengenai pidana bagi pelaku penipuan, dengan ancaman pidana penjara maksimal 4 tahun atau denda. Selain KUHP, pelanggaran terkait pelayanan air bersih juga dapat dikenai sanksi administratif sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Misalnya, pelanggaran terhadap ketentuan pembayaran tagihan air dapat dikenai sanksi administratif berupa denda sesuai dengan peraturan yang berlaku.

B. Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Perumda Tirta Bhagasasi Sehubungan Dengan Konsumen Yang Terlambat Melakukan Pembayaran Tagihan Air.

Perumda Tirta Bhagasasi, sebagai perusahaan umum daerah yang bertanggung jawab atas penyediaan air bersih bagi masyarakat, memiliki hak untuk menerima pembayaran dari masyarakat sesuai tarif yang ditetapkan. Pembayaran atas layanan air bersih adalah kewajiban masyarakat pengguna jasa sebagaimana diatur dalam perjanjian layanan antara PDAM dan konsumen. PDAM mempunyai hak untuk menagih tagihan pembayaran yang belum diselesaikan pelanggan sesuai prosedur dan mekanismet yan diatur dalam perpu yang berlaku. Tagihan merujuk pada kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelanggan sebagai imbalan atas penggunaan layanan atau fasilitas tertentu, termasuk biaya administrasi, denda, bunga, dan biaya tambahan lainnya. Ketika tagihan air jatuh tempo disebut sebagai piutang. Piutang ini mengindikasikan potensi kehilangan pendapatan bagi PDAM dari penjualan air. Beberapa faktor penyebab tunggakan pembayaran tagihan pelanggan Perumda Tirta

Bhagasasi di Kabupaten Bekasi antara lain :

- Kondisi ekonomi para pelanggan
- Proses & sistem pembayaran yang digunakan.
- Tingkat kesadaran kurang dari pelanggan dalam pembayaran.
- Biaya denda keterlambatan rendah.
- Tidak ada pemberitahuan tunggakan yang disampaikan oleh petugas pada pelanggan.
- Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan.
- Kualitas pendistribusian air.
- Kekurangan kerjasama dari petugas PDAM
- Kondisi meter air pelanggan tertimbun.
- Kendala pada pintu pagar rumah pelanggan.
- Gangguan pada sistem aliran air

Untuk menangani hal ini secara efektif, Perumda memiliki beberapa upaya hukum yang dapat diambil guna menyelesaikan permasalahan tersebut, antara lain sebagai berikut :

1. Restrukturisasi Utang Tagihan Pelanggan

Kebijakan ini dihadirkan untuk memberikan keringanan kepada pelanggan yang kesulitan melunasi tunggakan rekeningnya. Setiap pelanggan memiliki kesempatan maksimal tiga kali pengajuan restrukturisasi tagihan setiap tahunnya. Dimana jika konsumen ingin memanfaatkan kesempatan ini, pelanggan bisa langsung mengajukannya ke kantor cabang atau kantor cabang pembantu terdekat. Pelanggan bisa menentukan sendiri kapan akan melakukan pembayaran atas tagihan yang direstrukturisasi tersebut, sesuai dengan kemampuan keuangannya. Dalam hal pelanggan yang memanfaatkan kebijakan ini tidak mengalami perubahan dalam hal nominal rekening yang harus ditagihkan. Perbedaan hanya terjadi pada periode pembayaran yang memungkinkan dilakukannya cicilan, minimal sepertiga dari total lamanya rekening tertunggak. Dimana dalam hal konsumen sudah melakukan cicilan, namanya akan terhapus dari daftar pencabutan, tapi bisa muncul kembali jika kembali lalai di bulan berikutnya.

2. Mempermudah Proses Pembayaran Tagihan Air

Perumda Tirta Bhagasasi dapat mengatasi permasalahan tunggakan pembayaran tagihan dengan mempermudah proses pembayaran bagi pelanggan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, meningkatkan ketersediaan opsi pembayaran, termasuk penggunaan layanan pembayaran online yang memudahkan pelanggan untuk pembayaran kapan dan di mana saja. Selain itu, memperluas jaringan loket pembayaran atau mitra pembayaran di berbagai lokasi strategis. Selanjutnya, PDAM bisa memberikan pengingat pembayaran secara berkala kepada pelanggan melalui pesan teks, email, atau notifikasi aplikasi untuk mengingatkan jatuh tempo pembayaran. Selain itu, menyediakan opsi pembayaran cicilan atau program restrukturisasi tagihan bagi pelanggan yang mengalami kesulitan keuangan dapat membantu mengurangi jumlah tunggakan. Dengan demikian, mempermudah proses pembayaran tagihan bagi pelanggan dapat membantu mengurangi jumlah tunggakan dan meningkatkan pendapatan PDAM, sambil memperbaiki hubungan dengan pelanggan serta memperkuat kualitas layanan.

3. Pemberian Sanksi Berupa Pencabutan Instalasi Air

Sanksi pencabutan yang diterapkan oleh Perumda Tirta Bhagasasi dapat menjadi langkah efektif dalam mengatasi permasalahan tunggakan pembayaran tagihan air oleh konsumen. Dengan menerapkan sanksi ini, Perumda dapat memberikan sinyal keras kepada konsumen yang

menunggak bahwa kewajiban pembayaran harus dipatuhi dengan serius. Ancaman pencabutan tersebut dapat menjadi insentif bagi konsumen untuk segera melunasi tunggakan mereka demi menghindari konsekuensi yang lebih serius. Selain itu, dengan melakukan pencabutan terhadap pelanggan yang menunggak, Perumda dapat menjaga keseimbangan keuangan dan kelangsungan operasionalnya, sehingga dapat terus menyediakan layanan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat secara keseluruhan.

4. Pemberian Sanksi Tunggakan/Denda Bagi Konsumen yang Terlambat Melakukan Pembayaran.

Pemberian denda atas tunggakan tagihan air oleh Perumda Tirta Bhagasasi dapat membantu mengatasi permasalahan tunggakan tagihan dengan beberapa cara:

- a. Denda atas tunggakan dapat menjadi insentif bagi pelanggan untuk membayar tepat waktu. Ancaman pencabutan instalasi air dan biaya penyambungan kembali yang tinggi mendorong pelanggan lebih disiplin dalam membayar tagihan.
- b. Denda akan meningkatkan biaya yang harus dibayar pelanggan jika menunggak. Hal ini mendorong pelanggan untuk melunasi tunggakan.
- c. Denda atas tunggakan air menjadi tambahan pendapatan Perumda Tirta Bhagasasi.
- d. Denda dapat sebagai bentuk penegakan keadilan bagi pelanggan yang teratur membayar tagihan.

Dengan demikian, pemberian denda atas tunggakan tagihan air dapat menjadi salah satu strategi efektif untuk mengatasi permasalahan tunggakan tagihan yang dialami oleh Perumda Tirta Bhagasasi.

5. Melakukan Penagihan dengan Didampingi oleh Jaksa Pengacara Negara dari Kejaksaan Negeri Kabupaten Bekasi.

Perumda Tirta Bhagasasi, sebagai perusahaan yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Bekasi, memberikan layanan air bersih kepada masyarakat dan menetapkan kewajiban pembayaran tagihan air bagi pelanggan. Perumda Tirta Bhagasasi telah menjalin kerja sama dengan Kejaksaan Negeri Bekasi, di mana Kejaksaan diminta untuk memberikan bantuan hukum, pertimbangan hukum, dan tindakan hukum lainnya di bidang Perdata dan Tata Usaha Negara kepada Perumda Tirta Bhagasasi. Jaksa Pengacara Negara bertugas sebagai mediator atau fasilitator tanpa menjadi perwakilan salah satu pihak. Peran Jaksa Pengacara Negara di sini bersifat pasif sebagai penengah atau mediator yang membantu memfasilitasi penyelesaian sengketa perdata melalui proses mediasi antara Perumda Tirta Bhagasasi dengan pelanggan yang menunggak. Secara keseluruhan, keterlibatan Jaksa Pengacara Negara dapat membantu mempercepat dan memperlancar proses penyelesaian sengketa tagihan air yang dialami oleh Perumda Tirta Bhagasasi secara adil dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

UU Perlindungan Konsumen 1999 juga memiliki ketentuan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan tunggakan pembayaran tagihan air pada Perumda Tirta Bhagasasi. Pertama, berdasarkan Pasal 7 UU Perlindungan Konsumen 1999, konsumen berhak mendapatkan informasi yang jelas dan benar mengenai barang atau jasa yang mereka gunakan. Kedua, Pasal 20 UU Perlindungan Konsumen 1999 mengatur tentang hak konsumen untuk memperoleh barang atau jasa yang aman dan tidak merugikan. Ketiga, Pasal 16 UU Perlindungan Konsumen 1999 memberikan hak kepada konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum atas hak dan kepentingannya. Mengacu pada ketentuan dalam UU PK, Perumda Tirta Bhagasasi dapat menyelesaikan permasalahan tunggakan pembayaran tagihan air dengan memberikan

perlindungan sesuai pada konsumen dan menjalankan proses penagihan tagihan secara transparan, adil, dan sesuai dengan hukum yang berlaku.

KESIMPULAN

Pasal 33 UUD 1945 mengenai tanggung jawab pemerintah pada penyediaan air bersih sebagai pelayanan publik menegaskan bahwa bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Perumda Tirta Bhagasasi sebagai penyedia layanan air bersih di Kabupaten Bekasi dan sebagian kota Bekasi berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dengan menyediakan air berkualitas dan memadai bagi konsumen dengan memberikan perlindungan dalam UU Perlindungan Konsumen 1999 untuk melindungi konsumen yang mengalami kerugian. Pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi diharuskan menaati peraturan yang berlaku dan bertanggung jawab menjaga kelancaran pelayanan dengan membayar tagihan air tepat waktu, penggunaan air yang bijak serta melaporkan segala masalah mengenai air bersih pada PDAM. Dan berpartisipasi dalam program konservasi air yang diselenggarakan Perumda Tirta Bhagasasi.

SARAN

Perumda Tirta Bhagasasi dapat melakukan restrukturisasi utang tagihan pelanggan agar mempunyai kesempatan bagi pelanggan yang menunggak untuk melakukan pembayaran sesuai kemampuan keuangan, selain itu dapat memberikan kemudahan proses pembayaran agar pelanggan dapat dengan mudah melakukan pembayaran kapan dan dimana saja. Perumda Tirta Bhagasasi juga perlu memberikan sanksi pada pelanggan yang menunggak dengan melakukan pencabutan instalasi air dan sanksi tunggakan agar pelanggan mempunyai dorongan untuk melakukan pembayaran tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Muhammad, A. (2006) *Etika Profesi Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Jurnal

Akbar, M. H. (2015). *Tanggung Jawab PDAM Tirta Dharm Kabupaten Dompu Terhadap Konsumen Air Bersih*. IUS: Kajian Hukum dan Keadilan. III (9), 470-480.

Ardhya, S.N. (2020). *Tinjauan Yuridis Bentuk Kerugian Konsumen Perusahaan Listrik Negara (PT PLN Indonesia) (Studi Kasus Pemadaman Serentak Pada Beberapa Daerah di Indonesia)*. Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan Undiksha. 8 (2). 185-195.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2004 tentang Kejaksaan Republik

Indonesia Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirtha
Bhagasasi
