

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Dalam Pasal 1 angka (1) Undang – Undang Perlindungan Konsumen menegaskan bahwasanya perlindungan konsumen ialah sebuah kuasa yang dapat menanggung adanya ketegasan hukum dalam perlindungan kepada konsumen.<sup>1</sup> Tetapi dikarenakan pelanggan memiliki pengetahuan hukum yang terbatas sehingga pelaku usaha selalu menjadikan pelanggan mangsa. Terutama pada peristiwa pelonjakan tagihan air bersih yang dilakukan instansi penyedia air bersih PT. PDAM di Kota Medan yang baru saja terjadi pada tahun 2021.<sup>2</sup>

Beberapa bulan yang lalu, warga Kota Medan mengeluhkan terjadinya lonjakan tagihan air bersih yang terjadi di Kota Medan. Kepala Ombudsman, Abyadi Siregar, menuturkan beberapa hal yang dilaporkan warga tentang melonjaknya tagihan air tersebut.

“Ada yang melapor tentang tagihan dikarenakan terjadi kebocoran air di rumah pelanggan, ada melapor tentang perubahan system yang terjadi dari pencatatan yang manual ke android.”

Pada awalnya beberapa masyarakat melapor kepada Ombudsman Sumut terkait lonjakan tagihan air yang terjadi. Ezzy (56) merupakan salah satu dari warga Medan Helvetia yang melapor. Ia mendapat kenaikan

---

<sup>1</sup> Akbar Rafsanjani, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtanadi di Kota Medan” < <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/672>>, hal. 12. [10/09/2021]

<sup>2</sup> Akbar Rafsanjani, *Op. Cit*, hal. 3

tagihan air yang sebelumnya Rp. 200.000-an atau Rp. 400.000-an menjadi Rp. 4,2 juta rupiah. Sehingga pada hari Jumat tanggal 12 bulan Maret tahun 2021, ia lalu melaporkan kepada Ombudsman Sumut.

Zaman Karya Mendrofa, Kepala Bagian Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan, mengatakan bahwa pencatatan meteran yang dikerjakan secara manual validasinya diragukan sebab tidak adanya pembuktian sehingga ketika terjadi peralihan sistem banyak ditemukan bahwa pencatatan petugas PDAM tidak benar.<sup>3</sup>

Berdasarkan keterangan di atas, peralihan sistem terjadi karena petugas PDAM tidak mencatat pembacaan meter dengan benar sehingga terjadi pelonjakan tagihan air. Tetapi kenapa konsumen yang dirugikan terhadap peralihan sistem ini sedangkan permasalahan tersebut bukan disebabkan oleh kesalahan konsumen melainkan kesalahan petugas PDAM.

Lalu, bagaimana peran Ombudsman dalam melindungi hak konsumen terhadap permasalahan diatas bilamana melonjaknya tagihan air tersebut bukan disebabkan oleh kesalahan mereka. Peristiwa ini perlu dilakukan penelitian untuk ditinjau, dianalisis, dan diangkat. Penulis mengangkat judul penelitian ini berupa “Peran Ombudsman Terhadap Perlindungan Konsumen Terkait Melonjaknya Tagihan Air PT. PDAM di Kota Medan”.

---

<sup>3</sup> Stepanus Purba, “Tagihan Air Melonjak, Pelanggan Geruduk PDAM Tirtanadi Medan”, 2021, <https://sumut.inews.id/berita/tagihan-air-melonjak-pelanggan-geruduk-pdam-tirtanadi-medan> [17/06/2021]

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana ketentuan mengenai pelayanan pembayaran air didasarkan pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana peran Ombudsman terhadap perlindungan konsumen terkait melonjaknya tagihan air di PT. PDAM di Kota Medan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui ketentuan mengenai pelayanan pembayaran air didasarkan pada Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk memahami bagaimana peran Ombudsman terhadap perlindungan konsumen terkait melonjaknya tagihan air di PT. PDAM di Kota Medan.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini ialah secara teoritis diharapkan memberi bantuan pemikiran, pengetahuan, pengalaman, wawasan kepada ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum terutama kepada pengetahuan tentang perlindungan konsumen serta dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian ke depannya. Lalu, secara praktis kiranya beroleh manfaat untuk kepentingan negara, bangsa, masyarakat, dan pembangunan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Irwan Afrianto, “Tujuan, Manfaat, dan Ruang Lingkup Penelitian”, 2020, <<https://repository.unikom.ac.id/id/eprint/64815>> [17/06/2021]

## **E. Kerangka Teori dan Konsepsi**

### **a. Kerangka Teori**

Dalam memaparkan kajian yang mendalam terhadap teori yang terpaut dengan penelitian, landasan teori adalah sebuah tumpuan/kerangka pemikiran untuk menyelesaikan masalah. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori perlindungan hukum.

Indonesia adalah negara hukum yang berasaskan hukum merupakan bunyi dari pasal 1 angka (3) UUD 1945. Oleh karena itu, unsur mendasar dan konsekuensinya sebagai negara hukum adalah perlindungan hukum. Negara wajib menjamin hak setiap warga negara. Perlindungan hukum adalah bentuk pengakuan atas kedudukan warga negara. Sehingga teori perlindungan hukum menjadi hal wajib untuk dipelajari.<sup>5</sup> Tonggak perlindungan dan pengakuan atas harkat dan martabat manusia merupakan tonggak yang bersumber pada Pancasila.<sup>6</sup>

### **b. Kerangka Konsepsi**

Kerangka konseptual adalah suatu rantai atau ikatan hubungan antar konsep dari masalah yang diteliti. Berikut kerangka konsep yang berhubungan dengan penelitian:

- 1) Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah setiap pengguna barang dan

---

<sup>5</sup> Wahyu Simon Tampubolon, “Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Ditinjau dari Undang – Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Ilmiah Advokasi Vol. 04 No.1*, hal. 55, 2016.

<sup>6</sup> Wahyu Simon Tampubolon, *Op. Cit*, hal. 56

jasa yang telah ada di masyarakat, baik buat diri sendiri, keluarga, orang lain, ataupun makhluk hidup lainnya..

- 2) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebuah unit usaha daerah yang dimiliki pemerintah daerah berfungsi memberikan pelayanan air bersih yang meluas bagi segenap lapisan masyarakat dan mewujudkan pelayanan agar memperoleh kebutuhan air minum/bersih kepada masyarakat.<sup>7</sup>
- 3) Pada pasal 1 angka (1) Undang – Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia menyatakan Ombudsman merupakan forum dengan wewenang mengawas pengelolaan pelayanan publik yang dikelola oleh negara dan pemerintahan serta badan swasta atas perseorangan.
- 4) Pelayanan adalah aktivitas atau kegiatan yang dikerjakan oleh seseorang dan/atau sekelompok orang melalui hubungan antar pihak yang satu dengan lainnya yang memakai suatu instrument berupa organisasi atau lembaga perusahaan untuk kepuasan konsumen.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup> Fitra Aulia Wibowom, “Aplikasi Laporan Keuangan Pada Koperasi PDAM Tirta Musi Palembang berbasis Website”, 2019, <<http://eprints.polsri.ac.id/id/eprint/7484>>, hal. 10. [10/09/2021]

<sup>8</sup> Suandi, “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)* Vol. 1 No. 2, hal. 15, 2019.