

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Air adalah sumber kehidupan bagi makhluk hidup agar dapat bertahan hidup salah satunya yaitu dengan adanya air. Di dalam pasal 33 ayat (3) Undang-Undang menyatakan bahwa “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan di pergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”. Maka dari itu harus dikuasai oleh negara dan di pergunakan untuk kemakmuran rakyat.

Banyak dari masyarakat Kota Jayapura terutama warga pada Wilayah Polimak yang kurang menerima air bersih hal itu di sebabkan karena kurangnya kualitas dan kinerja dari PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) dalam memelihara sumber air yang ada.

Namun dalam pelaksanaan PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) telah berupaya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Jayapura, akan tetapi dalam perjalanannya sering mendapati keluhan dari masyarakat atau pelanggannya, keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih yang dimana tampaknya masih menjadi kendala yang belum dapat di atasi oleh pemerintah daerah PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda).

Dapat disimpulkan dalam Pasal 6 Undang-Undang nomor 17 Tahun 2019 tentang sumber daya Air yang berbunyi demikian “Negara menjamin hak rakyat atas Air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi

kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau”.<sup>1</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan di monitor oleh badan eksekutif maupun legislatif. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pokok masyarakat akan air minum yang bersih, sehat dan produktif perlu diselenggarakan sistem penyediaan air minum, dalam penyelenggaraan sistem tersebut masyarakat menginginkan sistem yang transparan, akuntabel, efisien.<sup>2</sup>

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan bisa menjadi payung hukum bagi konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya apabila hak-hak tersebut dilanggar oleh PDAM. Dengan demikian, diharapkan PDAM tidak hanya menuntut haknya dari pelanggan jasanya, melainkan juga melaksanakan tanggung jawab serta kewajibannya dengan baik dalam pemenuhan kebutuhan air bersih.<sup>3</sup>

Hal ini sangat bertentangan dengan Hak-Hak Konsumen yakni di atur dalam ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi :

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air.

<sup>2</sup> Diyan Isnaeni, Adinda Maulida, Suratman, Prinsip Asas Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Konsumen Terkait Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih, Malang, 2021, h.1681-1696.

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.

Sebagai sumber daya alam sangat penting bagi Air mempunyai berbagai manfaat dan keuntungan, bahkan pada masa pembangunan seperti sekarang ini, Air Baku untuk Air Minum dalam Rumah Tangga disebutkan pada PP RI No 122 Tahun 2015. Air baku ini merupakan air yang sumbernya dari permukaan air tanah, air laut, serta air hujan yang telah mencukupi mutu menjadi air minum semakin mempunyai kedudukan vital yang menyangkut berbagai aspek kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yaitu aspek ekonomi, sosial dan budaya.<sup>4</sup> Agar dapat memperbesar manfaat dan keuntungan dari sumber alam air, diperlukan pengelolaan lingkungan yang berwawasan pembangunan berkelanjutan.

Dalam pelaksanaannya Pemerintah Pusat telah memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan menyediakan Air Bersih untuk masyarakat yang ada pada daerahnya. Sebagai konsekuensinya, berdasarkan peraturan yang ada, maka daerah membentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bertujuan untuk menyediakan Air Bersih di daerah-daerah.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Bella Nur Anisa, Rita Rahmawati, dan Faisal Tri Ramdani, Kualitas Pelayanan Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Masyarakat, Kota Bogor, 3, 2024, h.33-46.

<sup>5</sup> Dewi Kurniawati, Upaya Pdam Dalam Rangka Pemenuhan Kebutuhan Suplay Air Bersih Kepada Pelanggan Dalam Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen, Pontianak, 3, 2013, h.22-147.

Mengingat cukup pentingnya tanggung jawab dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), maka mereka harus bekerja secara profesional dan efisien dalam melaksanakan usahanya. Namun realitanya pada hari ini tidak demikian, sebagian besar perusahaan daerah khususnya dalam hal ini yakni PDAM kualitas kinerjanya masih rendah, bahkan hal itu terjadi di kota-kota besar. Seperti halnya di Kota Jayapura terlebih khusus di distrik Jayapura Selatan Wilayah Polimak, tentunya sudah dibentuk PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) yang fungsinya menyediakan jasa layanan Air Bersih untuk warga Jayapura dan agar dapat mengatur pengelolaan air yang semakin hari semakin langka,

Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berbunyi “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” Dengan ini, dalam pelayanan jasa diperlukan suatu ukuran untuk mengetahui kualitas jasa dari pelayanan jasa tersebut.<sup>6</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

Sesuai dengan latar belakang yang telah penulis jabarkan diatas melalui penelitian ini, maka rumusan masalah itu adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) dengan konsumen terhadap penyediaan air bersih pada wilayah polimak Jayapura Selatan?

---

<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan air bersih oleh PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) pada wilayah polimak Jayapura Selatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab penyediaan air bersih oleh pihak PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) Kota Jayapura Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan air bersih oleh pihak PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) Kota Jayapura Selatan.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat terhadap penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu dan pengetahuan khususnya dalam Tanggung Jawab Hukum PDAM Dalam Penyediaan Air Bersih Bagi Konsumen di Wilayah Polimak Jayapura Selatan.

2. Manfaat Secara Praktis

Bagi penulis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran atau masukan dan informasi kepada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) dalam meningkatkan kualitas air bersih dan pendistribusian yang baik.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) Jl. Baru Kelapa II Entrop, Distrik Jayapura Selatan, Kota Jayapura, Papua. Penulis tertarik untuk mengambil lokasi penelitian ini karena banyaknya komplain yang dimana lokasi pelanggan ada di wilayah Distrik Jayapura Selatan.

### **2. Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris.

- a. Penelitian hukum yuridis normatif artinya pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep dalam peraturan perundang-undangan. Penelitian hukum ini meletakkan hukum sebagai sebuah norma, sistem norma yang dimaksud yaitu asas-asas, norma dan kaidah dari peraturan perundang-undangan serta doktrin (ajaran).
- b. Penelitian hukum yuridis empiris merupakan metode penelitian hukum yang mengkaji ketentuan hukum di masyarakat, dengan maksud menemukan fakta-fakta yang dijadikan data penelitian yang kemudian data tersebut dianalisis untuk mengidentifikasi masalah yang menuju pada penyelesaian masalah. Penelitian Hukum Empiris ini menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung.

### **3. Jenis dan Sumber Data**

#### **a. Jenis Data**

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yakni, menggunakan berbagai data sekunder yang bersumber dari bahan hukum Primer, Sekunder dan Tersier seperti peraturan, perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum dan dapat juga berupa pendapat para sarjana.

#### **b. Sumber Data**

- 1) Bahan hukum primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan wawancara berupa pertanyaan kepada narasumber yaitu Kepala Seksi Administrasi & Pelayanan serta Kepala Seksi Teknik PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) Cabang Jayapura Selatan dan juga konsumen yang menggunakannya di wilayah Polimak Jayapura Selatan.
- 2) Bahan hukum sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi, data online, hasil-hasil penelitian berupa laporan/jurnal, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW).
- 3) Bahan hukum tersier adalah suatu kumpulan dari data primer dan data sekunder dapat berupa kamus hukum.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ali dan Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2021, h.23.

#### **4. Populasi dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Menurut *Ronny Hanitijo* bahwa populasi adalah seluruh objek atau secara individu, gejala atau seluruh unit yang diteliti. Dengan demikian dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) Cabang Jayapura Selatan dan Konsumen/Pelanggan yang menggunakan PDAM.

##### **b. Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah random sampel (*Probality Sampling*). Dimana sampel ditentukan oleh peneliti karena populasi tidak akan terlalu berpengaruh pada sifat data yang diperoleh.

Adapun sampel dalam penelitian ini ditentukan sebagai berikut :

- 1) Kepala Seksi Administrasi & Pelayanan serta Kepala Seksi Teknik pada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) Cabang Jayapura Selatan.
- 2) Konsumen selaku pengguna pada PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) di Wilayah Polimak, sebanyak 15 orang.

#### **5. Teknik Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini jenis data yang di kumpulkan dibagi menjadi 2 jenis data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :



- a. Studi dokumen, yaitu mempelajari segala sumber data sekunder berupa beberapa buku, undang-undang, serta hasil-hasil penelitian
- b. Studi lapangan, yaitu menggali dan mempelajari keadaan nyata di lapangan yang di lakukan dengan teknik pengumpulan data primer melalui<sup>8</sup> :

- 1) Wawancara, pengumpulan data secara langsung dalam bentuk tanya jawab. Cara ini di gunakan untuk menjaring data dari sampel dengan alat bantu pedoman wawancara.
- 2) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi pertanyaan-pertanyaan melalui google form kepada para responden/pengguna PT. Air Minum Jayapura Robongholo Nanwani (Perseroda) di Wilayah Polimak.

## **6. Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan metode analisis data secara kualitatif yaitu peneliti melakukan wawancara dan kuesioner. Data yang terkumpul dari responden kemudian di konversikan menurut kriteria yang sudah di tetapkan sebelumnya, selanjutnya hasil tersebut dapat di presentasikan sebuah fakta dari sebuah hipotesis peneliti sebelumnya.

---

<sup>8</sup> Soekanto dan Soejono, Metode Penelitian Hukum, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, h.13.