

**PERTANGGUNGJAWABAN GANTI RUGI PERUMDA TIRTA  
KEUMUNENG TERHADAP MASYARAKAT AKIBAT AIR  
KERUH**

**Muhammad Yassin<sup>1</sup>, Nur Asyiah, S.H.,M.H.<sup>2</sup>,  
Dr. M. Iqbal Asnawi, S.H.,M.H.,<sup>3</sup>**

Fakultas Hukum Universitas Samudra  
Meurandeh, Langsa, Aceh, Kode Pos 24416  
E-Mail: mhdyassin017@gmail.ac.id,  
[nurasyiah@unsam.com](mailto:nurasyiah@unsam.com), [mhdiqbalasnawi@unsam.ac.id](mailto:mhdiqbalasnawi@unsam.ac.id)

---

**ABSTRAK**

---

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah layanan penggunaan air bersih dengan sistem berlangganan dan membayar setiap bulan untuk sejumlah pemakaian air yang digunakan. Salah seorang pelanggan mengungkapkan bahwa warga tertib saat memenuhi kewajiban. Misalnya membayar pajak, tagian air, dan lain sebagainya. Namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan. Di samping keluhan air tidak lancar, air tidak bersih kuning dan tercemar dan ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Keumungeng Langsa sebagai pelaku usaha seharusnya bertanggungjawab atas pelayanan yang merugikan masyarakat sebagai konsumen, merujuk pada ketentuan Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masyarakat dapat melakukan upaya hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata dengan menuntut ganti rugi karena membayar iuran namun pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Keumungeng Langsa tidak sesuai ketentuan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang merupakan sebuah penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pertanggungjawaban ganti rugi Perumda terhadap masyarakat akibat air keruh belum dilakukan. Hambatan dalam pelaksanaan pertanggungjawaban ganti rugi oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa terhadap masyarakat yaitu pihak Perumda Tidak ada anggaran untuk menanggulangi tuntutan ganti rugi dari para masyarakat, upaya yang dilakukan yaitu melaksanakan pelayanan semaksimal mungkin supaya tidak terjadi lagi kerugian terhadap konsumen. Masyarakat sebagai konsumen melakukan upaya komplain terhadap Perumda melalui Dewan pengawas, serta memohon ganti rugi yang disebabkan oleh perumda terhadap konsumen.  
**Kata Kunci : Pertanggungjawaban, Perumda, Ganti Rugi, Masyarakat**

---

<sup>1</sup> Peneliti

<sup>2</sup> Pembimbing utama

<sup>3</sup> Pembimbing kedua

***Abstrac***

*The Regional Drinking Water Company (PDAM) is a clean water usage service with a subscription system and pays every month for the amount of water used. One customer said that residents were orderly when fulfilling their obligations. For example, paying taxes, water bills, and so on. However, on the other hand, the services provided to the community are not satisfactory. Apart from complaints that the water is not running smoothly, the water is not clean, yellow and polluted and there are several types of complaints that often cause losses for consumers. Tirta Keumungeng Langsa Regional Drinking Water Company (PERUMDA) as a business actor should be responsible for services that harm the public as consumers, referring to the provisions of Article 19 of Law no. 8 of 1999 concerning Consumer Protection. The community can take legal action in accordance with the provisions of Article 1365 of the Civil Code by demanding compensation for paying contributions but the service of the Tirta Keumungeng Langsa Regional Drinking Water Company (PERUMDA) does not comply with the provisions. This research uses an empirical research method which is a legal research that attempts to see the law in a real sense or can be said to see, examine how the law works in society. The results of the research show that Perumda's responsibility for compensation for the community due to murky water has not been carried out. The obstacle in implementing responsibility for compensation by Perumda Tirta Keumuneng Langsa towards the community is that Perumda does not have a budget to handle compensation demands from the community. The public as consumers made efforts to complain against Perumda through the supervisory board, and requested compensation for damages caused by Perumda to consumers.*

***Keywords: Accountability, Perumda, Compensation, Community***

## A. PENDAHULUAN

Ganti rugi dalam lapangan hukum perdata adalah pemberian prestasi yang setimpal akibat suatu perbuatan yang menyebabkan kerugian diderita oleh salah satu pihak yang melakukan kesepakatan/konsensus.<sup>4</sup> Hal ini diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa “setiap perbuatan melawan hukum, yang oleh karenanya menimbulkan kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena kesalahannya menyebabkan kerugian itu mengganti kerugian”.

Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Keumungeng Langsa dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat saat ini banyak dikeluhkan oleh para pelanggan khususnya di Gampong Daulat Kecamatan Langsa Kota, Kota Langsa karena aliran air yang tidak lancar. Air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari hanya mengalir kecil terkadang tidak mengalir, membuat pelanggan terganggu dan terpaksa membeli air galon eceran.<sup>5</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah layanan penggunaan air bersih dengan sistem berlangganan dan membayar setiap bulan untuk sejumlah pemakaian air yang digunakan, dengan melihat meteran air yang biasa diletakkan di depan rumah pelanggan. Meteran air ini menghubungkan pipa instalasi PDAM lingkungan menuju pipa instalasi air di dalam rumah.

Salah seorang pelanggan mengungkapkan bahwa warga tertib saat memenuhi kewajiban. Misalnya membayar pajak, tagian air, dan lain sebagainya. Namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan. Di samping keluhan air tidak lancar, air tidak bersih kuning dan tercemar dan ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen. Seharusnya pihak Perumda Tirta Keumuneng Langsa bertanggungjawab sepenuhnya kepada konsumen/masyarakat namun pada kenyataannya pihak Perumda Tirta Keumuneng tidak bertanggungjawab.<sup>6</sup>

Ketika masyarakat memasang meteran Air, tentu saja telah adanya ikatan antara masyarakat dan pihak Perumda Tirta Keumungeng Langsa, dengan ketentuan kesepakatan masyarakat membayar sesuai ketentuan dan Perumda Tirta Keumungeng Langsa memberi pelayanan air bersih sesuai yang di butuhkan masyarakat. Ketika air keruh masyarakat tetap dipaksa untuk membayar sesuai ketentuan namun air tidak dapat dipergunakan, hal tersebut tentu saja mengakibatkan kerugian terhadap masyarakat.

Melihat keluhan masyarakat terhadap kinerja pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Keumungeng Langsa, “konsumen membayar tagihan, namun pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat” pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Keumungeng Langsa sebagai pelaku usaha seharusnya bertanggungjawab atas pelayanan yang merugikan masyarakat sebagai konsumen, merujuk pada ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Masyarakat dapat melakukan upaya hukum sesuai dengan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata dengan menuntut ganti rugi karena membayar iuran

---

<sup>4</sup>R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, 2007, halaman 17.

<sup>5</sup>Wawancara dengan Ibu Sulfi Yeti, Masyarakat Gampong Daulat, Kota Langsa, pada 10 April 2023 (diolah).

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Irsan , Masyarakat Gampong Daulat, Kota Langsa, pada 10 April 2023 (diolah).

namun pelayan Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Keumungeng Langsa tidak sesuai ketentuan.

Dengan melihat uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji mengenai pertanggungjawaban ganti rugi Perumda Tirta Keumuneng terhadap masyarakat akibat air keruh dan hambatan dan upaya dalam pelaksanaan pertanggungjawaban ganti rugi oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa terhadap masyarakat.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris yang merupakan sebuah penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.<sup>7</sup>

Penelitian ini juga menggunakan metode deskriptif, untuk diperoleh gambaran yang baik, jelas, dan dapat memberi data seteliti mungkin objek yang diteliti, dan menggambarkan pertanggungjawaban ganti rugi Perumda Tirta Keumuneng terhadap masyarakat akibat air keruh.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Pertanggungjawaban ganti rugi Perumda Tirta Keumuneng terhadap masyarakat akibat air keruh.**

Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menegaskan "Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945".

PDAM atau di Kota Langsa di Kenal dengan nama Perumda harus bertanggung jawab terkait pemenuhan kebutuhan air bersih bagi konsumen karena Perumda selaku pelaku usaha yang termaksud dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga sebagai pelaku usaha, Perumda memiliki kewajiban-kewajiban dan tanggung jawab sebagai pelaku usaha yang juga diatur dalam UUPK tersebut, bahwasannya pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diberikan kepada konsumen.

Berkaitan dengan itu, maka Perumda Kota Langsa sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam bidang pengelolaan air juga harus menjamin terpenuhinya kebutuhan akan air bersih bagi konsumen.

Prinsip tanggungjawab Perusahaan Daerah (Perumda) Air Minum mengenai ganti rugi itu telah diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwasannya terkait dengan kerugian yang dialami oleh konsumen, jika memang pelaku usaha terbukti melakukan kesalahan maka pelaku usaha

---

<sup>7</sup>Joenaedi Efendi dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Prenadamedia Groub, Depok, 2016, halaman 150.

dalam hal ini Perumda harus memberi ganti rugi sebagaimana termaksud dalam undang-undang.

Mengenai prinsip tanggung jawab pelaku usaha sendiri yang digunakan di Indonesia adalah prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab modifikasi dari prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan pembuktian terbalik. Mengenai ganti rugi juga tidak hanya disebutkan dalam UUPK melainkan didukung dan dikuatkan juga dalam Pasal 1365 KUHPerdara yang menegaskan setiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut dan Pasal 61 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air yang menegaskan dalam melaksanakan Pengelolaan Sumber Daya Air, masyarakat berhak untuk memperoleh akses untuk memanfaatkan Sumber Daya Air, menggunakan Air bagi pemenuhan kebutuhan pokok, minimal sehari-hari, pertanian rakyat, dan kegiatan bukan usaha dan memperoleh manfaat atas Pengelolaan Sumber Daya Air.

Dalam ketentuan hukum tersebut di atas Perusahaan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumuneng Langsa belum melakukan tanggungjawab atas peristiwa layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan. Di samping keluhan air tidak lancar, air tidak bersih kuning dan tercemar dan ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen.<sup>8</sup>

Akibat tidak adanya pertanggungjawaban mengenai penyediaan air bersih dari Perumda Langsa masyarakat mengalami kerugian, bentuk kerugiannya masyarakat yaitu harus membeli air bersih dan harus menyediakan uang sejumlah Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) setiap harinya untuk membeli air bersih, karena air Perumda tidak lancar dan tidak layak pakai.<sup>9</sup>

Pertanggungjawaban ganti rugi Perumda Tirta Keumuneng terhadap masyarakat akibat air keruh belum dilakukan, meskipun dalam ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dengan tegas menyatakan Perusahaan wajib melakukan ganti rugi kepada konsumen namun pada kenyataannya Perumda Tirta Keumuneng belum melakukan tanggungjawab ganti rugi.

## **2. Hambatan dan upaya dalam pelaksanaan pertanggungjawaban ganti rugi oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa terhadap masyarakat.**

Irsan salah seorang pelanggan Perumda Air Minum Tirta Keumuneng Kota Langsa mengungkapkan bahwa warga tertib saat memenuhi kewajiban. Misalnya membayar pajak, tagian air, dan lain sebagainya. Namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak memuaskan. Di samping keluhan air tidak lancar, air tidak bersih kuning dan tercemar dan ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen. Seharusnya pihak Perumda Tirta Keumuneng

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Uwo Mardiana, Konsumen Perumda di Desa Gampong Meutia Langsa, Kota Langsa, 08 September 2023 (diolah).

<sup>9</sup> Wawancara dengan Uwo Mardiana, Konsumen Perumda di Desa Gampong Meutia Langsa, Kota Langsa, 08 September 2023 (diolah).

Langsa bertanggungjawab sepenuhnya kepada konsumen/masyarakat namun pada kenyataannya pihak Perumda Tirta Keumuneng tidak bertanggungjawab.<sup>10</sup>

Atas ketidaknyaman tersebut seharusnya pihak Perumda Tirta Keumuneng bertanggungjawab, namun pada kenyataan tidak ada tanggungjawab, hal tersebut karena Hambatan :

1. Peumda

Tidak ada anggaran untuk menanggulangi tuntutan ganti rugi dari para masyarakat sebagai konsumen. Dan tuntutan ganti rugi tidak dituntut secara hukum misalkan seperti mengajukan gugatan atau laporan ke penegak hukum. Sehingga pihak perumda tidak ada dasar untuk alokasi anggaran ganti rugi terhadap konsumen.<sup>11</sup>

2. Konsumen

Tidak mengerti tata-cara pengajuan gugatan ganti rugi terhadap Perumda, sehingga menjadi hambatan tersendiri dalam menuntut ganti rugi terhadap konsumen dari Perumda Tirta Keumuneng Kota Langsa.<sup>12</sup>

Upaya dalam pelaksanaan pertanggungjawaban ganti rugi oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa terhadap masyarakat yaitu :

1. Upaya yang dapat dilakukan oleh masyarakat yaitu mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum atau wanprestasi terhadap Perumda melalui Pengadilan Negeri Langsa yang kemudian menuntut ganti rugi kepada Perumda.
2. Membuat laporan kepada dewan pengawas Perumda atas ketidaknyaman atau pelayanan yang tidak maksimal yang dilakukan oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa.
3. Tidak ada upaya ganti rugi, namun upaya yang dilakukan hanya melaksanakan pelayanan semaksimal mungkin, memperbaiki segala bentuk kerusakan atau meningkatkan mutu pelayanan supaya tidak terjadi lagi kerugian terhadap konsumen.<sup>13</sup>
4. Mengajukan komplain terhadap Perumda melalui Dewan Pengawas, serta memohon ganti rugi yang disebabkan oleh perumda terhadap konsumen.<sup>14</sup>

Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menegaskan Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Pasal 23 UU Perlindungan Konsumen menegaskan 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),

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Ibu Irsan , Masyarakat Gampong Daulat, Kota Langsa, pada 10 April 2023 (diolah).

<sup>11</sup> Wawancara dengan Azzahir, Direktur Perumda Tirta Keumuneng Kota Langsa, 04 September 2023 (diolah).

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Irsan , Masyarakat Gampong Daulat, Kota Langsa, pada 15 September 2023 (diolah).

<sup>13</sup> Wawancara dengan Azzahir, Direktur Perumda Tirta Keumuneng Kota Langsa, 04 September 2023 (diolah).

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Irsan , Masyarakat Gampong Daulat, Kota Langsa, pada 15 September 2023 (diolah).

dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Jika masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan oleh Perumda Tirta kemuneng Langsa, masyarakat dapat mengajukan gugatan melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan gugatan melalui Pengadilan Negeri Langsa sesuai ketentuan Pasal 19 ayat (1) Jo. Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan uraian diatas dapat dipahami bahwa hambatan dalam pelaksanaan pertanggungjawaban ganti rugi oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa terhadap masyarakat yaitu pihak Perumda Tidak ada anggaran untuk menanggulangi tuntutan ganti rugi dari para masyarakat sebagai konsumen, upaya yang dilakukan yaitu melaksanakan pelayanan semaksimal mungkin supaya tidak terjadi lagi kerugian terhadap konsumen. Masyarakat sebagai konsumen melakukan upaya komplain terhadap Perumda melalui Dewan pengawas, serta memohon ganti rugi yang disebabkan oleh perumda terhadap konsumen.

#### **D. KESIMPULAN**

1. Pertanggungjawaban ganti rugi Perumda Tirta Keumuneng terhadap masyarakat akibat air keruh belum dilakukan, hal tersebut telah melanggar ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Hambatan dalam pelaksanaan pertanggungjawaban ganti rugi oleh Perumda Tirta Keumuneng Langsa terhadap masyarakat yaitu pihak Perumda Tidak ada anggaran untuk menanggulangi tuntutan ganti rugi dari para masyarakat sebagai konsumen, Upaya yang dapat dilakukan oleh masyarakat yaitu mengajukan gugatan perbuatan melawan hukum atau wanprestasi terhadap Perumda melalui Pengadilan Negeri Langsa yang kemudian menuntut ganti rugi kepada Perumda.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **1. Buku-buku.**

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, Citra Aditya Bakti, 2010.
- , *Hukum Perdata Indonesia*, Cetakan Pertama, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.
- Ahmad Zaenal Fanani, *Hak Asuh Anak di Indonesia*, UII Pres, Jogjakarta 2015.
- Andi Hamzah, *Kamus Hukum*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2005.
- Joenaedi Efendi dan Jhonny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*, Prenadamedia Groub, Depok, 2016.
- R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Binacipta, Bandung, 2007.

##### **2. Peraturan Perundang-undangan**

- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- Qanun Kota Langsa Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perusahaan Daerah AIR Minum Tirta Keumuneng.