

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Akad Ijarah

1. Akad Ijarah dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah
  - a. Pengertian Akad dan *Ijarah*

Akad dapat diartikan sebagai kesepakatan yang terjalin antara dua pihak atau lebih yang menimbulkan akibat hukum terhadap objek yang menjadi pokok perjanjian. Dalam pelaksanaannya, akad tidak hanya diwujudkan melalui pernyataan lisan berupa ijab dan kabul, tetapi juga harus didasarkan pada adanya kehendak, kerelaan, serta persetujuan dari para pihak yang terlibat, sehingga tercipta hubungan hukum yang sah dan mengikat sesuai dengan ketentuan syariah.<sup>18</sup>

*Ijarah* dalam hukum ekonomi syariah merupakan salah satu bentuk akad muamalah yang digunakan untuk memperoleh manfaat atas suatu barang atau jasa dengan adanya imbalan tertentu. Secara bahasa, *ijarah* berasal dari kata *al-ajru* yang berarti upah, kompensasi, atau balasan atas suatu pekerjaan. Sedangkan secara istilah fikih, *ijarah* dipahami sebagai akad pemindahan hak manfaat (*manfa'ah*) dari suatu barang atau jasa dalam waktu tertentu dengan pembayaran upah (*ujrah*) yang telah disepakati. Dalam akad ini, yang berpindah bukanlah kepemilikan barang, melainkan hanya manfaatnya, sehingga pihak yang menyewa

---

<sup>18</sup> Syamsul Anwar, *Hukum Perjanjian Syariah: Studi tentang Teori Akad dalam Fikih Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), p. 33.

hanya berhak menggunakan manfaat sesuai kesepakatan tanpa memiliki barang tersebut.<sup>19</sup>

Dalam kajian fikih muamalah kontemporer, ijarah juga memiliki relevansi yang luas karena digunakan sebagai landasan akad pada berbagai transaksi modern seperti layanan telekomunikasi, jasa transportasi, sewa alat produksi, bahkan layanan publik seperti listrik, air bersih, dan layanan internet. Layanan PDAM misalnya, dapat dikategorikan sebagai akad ijarah karena masyarakat membayar tarif untuk memperoleh manfaat berupa distribusi air bersih. Dalam hal ini, PDAM berposisi sebagai *mu'jir* (pemberi manfaat layanan), sedangkan masyarakat sebagai *musta'jir* (penerima manfaat). Oleh karena itu, kesesuaian akad ijarah dalam layanan PDAM dapat dinilai dari aspek kejelasan manfaat, keadilan tarif, transparansi biaya, serta terpenuhinya hak pelanggan ketika layanan tidak sesuai.<sup>20</sup>

Landasan normatif mengenai Ijarah diatur dalam Al-Qur'an, salah satunya dalam QS. Al-Qashash [28]: 26, di mana Allah SWT berfirman:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَأْجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَأْجَرْتَ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

Artinya: “Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: ‘Wahai ayahku, ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang terbaik yang engkau ambil untuk bekerja adalah orang yang kuat lagi dapat dipercaya.’”<sup>21</sup>

Ayat ini mengandung dasar kebolehan akad ijarah dalam bentuk

<sup>19</sup> Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz 4 (Damaskus: Dar al-Fikr, 1985), hlm. 729–731.

<sup>20</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 99–101.

<sup>21</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. Al-Qashash [28]: 26.

pekerjaan atau jasa (*ijarah al-'amal*). Kata *ista'jirhu* bermakna “pekerjakanlah dia” atau “ambil dia sebagai pekerja dengan upah.” Dalam konteks ini, Al-Qur'an menceritakan bahwa Nabi Musa 'alaihi salam direkomendasikan untuk dipekerjakan karena memiliki dua sifat penting *al-qawiyy* (kuat/kompeten) dan *al-amin* (amanah/terpercaya). Hal ini menunjukkan bahwa akad kerja dalam Islam harus didasarkan pada profesionalitas dan amanah.<sup>22</sup>

Dari ayat ini, dapat dipahami bahwa *ijarah* tidak hanya berkaitan dengan keabsahan akad, tetapi juga menyangkut aspek moral dan kualitas pelaksana akad. Dalam praktik *ijarah*, pihak penyedia jasa wajib memberikan manfaat sesuai standar yang disepakati, karena jika tidak, maka akad tersebut berpotensi menimbulkan kerugian bagi pihak pengguna jasa. Oleh sebab itu, ayat ini sangat relevan untuk penelitian yang menilai kualitas pelayanan jasa, termasuk layanan publik seperti PDAM.<sup>23</sup>

Selain QS. Al-Qashash [28]: 26, *Ijarah* juga ditegaskan dalam QS. At-Talaq [65]: 6.:

وَإِنْ كُنَّ أُولَاتٍ حَمَلٍ فَأَنْفِقُوا عَلَيْهِنَّ حَتَّىٰ يَضَعْنَ حَمْلَهُنَّ ۚ فَإِنْ أَرْضَعْنَ لَكُمْ فَآتُوهُنَّ  
أُجُورَهُنَّ

Artinya: “Dan jika mereka (istri-istri yang ditalak) itu sedang hamil, maka berikanlah kepada mereka nafkahnya sampai mereka melahirkan kandungannya. Kemudian jika mereka menyusukan (anak-anak)mu untukmu, maka berikanlah kepada mereka upahnya”<sup>24</sup>

<sup>22</sup> Ibnu Katsir, *Tafsir al-Qur'an al-'Azhim*, Juz 6 (Beirut: Dar al-Kutub al-'Ilmiyyah, 1999), hlm. 243–245.

<sup>23</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), hlm. 114–116.

<sup>24</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), QS. At-Talaq [65]: 6.

Ayat ini merupakan salah satu dalil utama yang dijadikan dasar kebolehan akad ijarah dalam Islam. Hal tersebut dapat dipahami dari lafaz *fa-atuhunna ujurahunna* (maka berikanlah kepada mereka upahnya). Lafaz ini menunjukkan bahwa dalam Islam, pemberian upah atas jasa yang dilakukan seseorang adalah sesuatu yang dibenarkan dan bahkan diperintahkan. Dalam konteks ayat, upah diberikan kepada perempuan yang menyusui anak, yang berarti terdapat hubungan transaksi jasa: seseorang memberikan manfaat berupa jasa menyusui, kemudian pihak lain memberikan imbalan sebagai kompensasi. Dengan demikian, ayat ini menjadi dalil bahwa akad jasa dengan imbalan (*ijarah*) adalah sah menurut syariat.<sup>25</sup>

### 3. Rukun dan Syarat Ijarah

Dalam hukum ekonomi syariah, Berikut rukun dan syarat Ijarah yaitu:

#### a. Para pihak yang berakad (*al- 'aqidan*).

*Aqidain* adalah pihak-pihak yang melakukan akad ijarah, yaitu *mu'jir* (pihak yang menyewakan atau memberikan manfaat/jasa) dan *musta'jir* (pihak yang menyewa atau menerima manfaat/jasa). Keberadaan para pihak menjadi rukun utama karena akad ijarah merupakan hubungan hukum yang melahirkan hak dan kewajiban. *Mu'jir* memiliki kewajiban menyerahkan manfaat yang dijanjikan, sedangkan *musta'jir* wajib membayar ujah sesuai kesepakatan. Apabila

---

<sup>25</sup> Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz 4 (Damaskus: Dar al-Fikr, 1985), hlm. 729–731.

salah satu pihak tidak ada, atau tidak memenuhi syarat kecakapan, maka akad dapat menjadi tidak sah atau cacat, karena syarat legalitas akad muamalah mensyaratkan adanya pelaku akad yang memenuhi ketentuan syariah. Berikut syarat bagi pihak yang berakad (*al- 'aqidan*).

1) Para pihak harus berakal.

Para pihak yang melakukan akad ijarah wajib berakal sehat, karena akad ijarah adalah perbuatan hukum yang menimbulkan akibat berupa hak dan kewajiban.

2) Para pihak harus baligh atau cakap hukum.

Baligh dan cakap hukum merupakan syarat penting agar akad dilakukan oleh orang yang dapat mempertanggungjawabkan tindakannya.

3) Adanya kerelaan (*ridha*) tanpa paksaan.

Akad ijarah harus dilandasi *ridha* (saling rela). *Ridha* menunjukkan bahwa para pihak menyetujui akad tanpa tekanan, paksaan, ataupun tipu daya.

4) Para pihak memiliki kewenangan (*ahliyyah/tasharruf*).

Para pihak harus memiliki kewenangan untuk melakukan akad, khususnya pihak *mu'jir* (penyedia jasa/manfaat).

b. *Shighat* (Ijab dan Qabul)

*Shighat* adalah bentuk pernyataan kehendak para pihak yang menandai terjadinya akad. Dalam ijarah, *shighat* terdiri dari *ijab* (pernyataan menawarkan atau menyatakan akad) dan *qabul* (pernyataan menerima akad). Dalam hukum ekonomi syariah, *shighat* tidak harus

selalu berbentuk lisan, tetapi bisa juga berupa tulisan atau tindakan yang menunjukkan persetujuan (*akad mu'athah*), selama memenuhi unsur ridha dan kejelasan. Shighat berfungsi sebagai bukti adanya kesepakatan yang melahirkan hubungan hukum. Apabila shighat tidak jelas, misalnya tidak ada kesepakatan tarif atau manfaat, maka akad dapat mengandung *gharar* (ketidakjelasan) yang dilarang karena berpotensi memunculkan sengketa. Berikut syarat-syarat dalam *Shighat* (Ijab dan Qabul).

- a) Ijab dan qabul harus jelas (tidak samar)

*Shighat* harus menunjukkan maksud akad secara tegas, termasuk jenis manfaat yang disewa dan nilai ujarah.

- b) *Shighat* tidak mengandung syarat yang merusak akad

Akad ijarah tidak boleh disertai syarat yang bertentangan dengan syariah atau merugikan salah satu pihak.

- c) *Shighat* bebas dari penipuan (*tadlis*)

Akad harus dilakukan secara jujur dan transparan.

- d) Tujuan akad harus halal

Ijarah hanya sah jika manfaat yang disewakan digunakan untuk hal yang halal.

- c. *Ma'jur* (Objek ijarah/ manfaat).

*Ma'jur* adalah objek akad ijarah berupa manfaat (*manfa'ah*) yang dapat diambil dari suatu barang atau jasa. Dalam ijarah, yang berpindah bukanlah kepemilikan barang, tetapi hanya hak untuk memanfaatkan barang atau menerima jasa. Hal ini membedakan ijarah dengan jual beli. Oleh karena itu, manfaat harus memiliki nilai dan dapat dinikmati oleh

penyewa. Apabila objek manfaat tidak jelas atau tidak mungkin diwujudkan, maka akad menjadi *fasid* karena tidak terpenuhi tujuan ijarah. Dalam konteks layanan jasa, manfaat tersebut bisa berupa tenaga, keterampilan, pelayanan, atau akses tertentu yang diberikan penyedia jasa. Syarat-syarat *ma'jur* (objek ijarah/ manfaat)

a) Manfaat harus jelas (*ma'lum*)

Manfaat yang menjadi objek ijarah harus diketahui secara jelas bentuknya, ukurannya, dan ruang lingkungannya.

b) Manfaat harus halal

Objek manfaat yang disewakan harus bersifat halal.

c) Manfaat dapat diserahkan (mampu diwujudkan)

Manfaat harus mungkin diberikan oleh pihak *mu'jir*.

d) Manfaat dapat dinikmati secara nyata

Manfaat yang disewakan harus dapat digunakan secara nyata oleh *musta'jir*.

e) Batas manfaat harus diketahui

Batas manfaat harus jelas, baik dari segi waktu, kuantitas, maupun ruang lingkup.

d. *Ujrah* (Upah/Imbalan).

*Ujrah* adalah imbalan yang wajib dibayarkan oleh *musta'jir* kepada *mu'jir* sebagai kompensasi atas manfaat yang diterima. Dalam akad ijarah, *ujrah* merupakan unsur penting karena ijarah adalah akad pertukaran manfaat dengan imbalan. *Ujrah* harus diketahui secara jelas jumlahnya, bentuknya, serta cara pembayarannya agar tidak

menimbulkan ketidakpastian. Jika *ujrah* tidak jelas atau berubah sepihak tanpa kesepakatan, maka akad dapat mengandung *gharar*. Dalam perspektif hukum ekonomi syariah, *ujrah* juga harus adil, artinya sebanding dengan manfaat yang diterima dan tidak menzalimi salah satu pihak. Berikut Syarat *ujrah* (upah/ imbalan).

a) *Ujrah* harus jelas jumlahnya

*Ujrah* wajib diketahui sejak awal akad. Ketidakjelasan *ujrah* menyebabkan *gharar* dan merusak akad.

b) *Ujrah* harus disepakati sejak awal akad

Upah tidak boleh ditentukan belakangan tanpa kesepakatan.

c) *Ujrah* harus halal

Upah harus berasal dari transaksi yang halal dan tidak mengandung unsur riba, penipuan, atau pungutan zalim.

d) *Ujrah* harus seimbang dengan manfaat

Prinsip *ijarah* adalah pertukaran manfaat dengan *ujrah*. Maka, jika manfaat tidak terpenuhi, pembayaran *ujrah* secara penuh dapat dianggap tidak adil.

e) *Ujrah* tidak boleh mengandung *gharar*

*Ujrah* harus transparan, termasuk rincian biaya tambahan apabila ada.<sup>26</sup>

## B. Macam-macam *Ijarah*

### 2. *Ijarah al- 'Ain* (Sewa Manfaat Barang)

*Ijarah al- 'ain* adalah akad *ijarah* yang objeknya berupa manfaat dari

---

<sup>26</sup> Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz 4 (Damaskus: Dar al-Fikr, 1985)

suatu barang (benda), bukan barangnya itu sendiri. Dalam akad ini, barang tetap menjadi milik *mu'jir* (pemilik barang), sedangkan *musta'jir* (penyewa) hanya memperoleh hak untuk memanfaatkan barang tersebut selama waktu tertentu sesuai kesepakatan. Contohnya adalah sewa rumah, sewa ruko, sewa kendaraan, sewa tanah, sewa alat pertanian, dan lain-lain. Akad ini menegaskan bahwa yang berpindah hanyalah manfaat (hak guna), sedangkan kepemilikan barang tidak berpindah kepada penyewa.

### 3. *Ijarah al-'Amal* (Sewa Jasa/Tenaga)

*Ijarah al-'amal* adalah akad ijarah yang objeknya berupa jasa atau pekerjaan seseorang. Dalam akad ini, *musta'jir* memberikan upah (*ujrah*) kepada *ajir* (pekerja) sebagai imbalan atas jasa atau pekerjaan yang dilakukan. Ijarah jenis ini banyak ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, misalnya membayar tukang bangunan, jasa servis, jasa laundry, jasa dokter, jasa guru les, jasa pengacara, dan lain sebagainya. *Ijarah al-'amal* merupakan bentuk muamalah yang dibolehkan dalam Islam selama pekerjaan yang dilakukan adalah pekerjaan yang halal, jelas, dan tidak mengandung unsur penipuan atau kezaliman.

### 4. *Ijarah Khassah* (Ijarah Tenaga Kerja Khusus/Pribadi)

*Ijarah khassah* adalah akad ijarah jasa yang dilakukan terhadap pekerja yang mengikatkan diri kepada satu pihak tertentu selama jangka waktu tertentu. Artinya, pekerja tersebut bekerja secara khusus untuk pihak penyewa dan tidak boleh melayani pihak lain selama masa akad berlangsung. Contohnya adalah pegawai kantor, karyawan pabrik, sopir pribadi, asisten rumah tangga, dan pegawai kontrak. Dalam *ijarah*

*khassah*, upah diberikan berdasarkan kesepakatan waktu kerja (misalnya per bulan atau per tahun), sehingga kewajiban pekerja adalah melaksanakan pekerjaan sesuai perintah yang sah dari pemberi kerja.

#### 5. *Ijarah Musytarakah* (Ijarah Tenaga Kerja Umum/Profesional)

*Ijarah musytarakah* adalah akad ijarah jasa yang dilakukan terhadap pekerja yang tidak terikat hanya pada satu orang, tetapi dapat melayani banyak orang dalam waktu yang sama atau bergantian. Pekerja pada jenis ijarah ini umumnya bekerja secara profesional dan menerima upah berdasarkan hasil pekerjaan, bukan berdasarkan waktu. Contohnya adalah tukang jahit, tukang servis elektronik, bengkel motor, pengrajin, tukang cukur, jasa laundry, dan lain-lain. Dalam ijarah musytarakah, pekerja memiliki kebebasan menerima banyak klien, sehingga ia tidak terikat kepada satu pihak saja.

#### 6. *Ijarah Muntahiyah bit Tamlik* (IMBT)

*Ijarah Muntahiyah bit Tamlik* adalah akad ijarah yang diakhiri dengan pemindahan kepemilikan barang dari pihak mu'jir kepada musta'jir setelah masa sewa selesai. Pemindahan kepemilikan tersebut dapat dilakukan melalui akad jual beli atau hibah yang dilakukan setelah akad ijarah berakhir. IMBT sering digunakan dalam praktik lembaga keuangan syariah, seperti pembiayaan kendaraan atau rumah, dimana nasabah menyewa barang terlebih dahulu, lalu pada akhir masa sewa barang tersebut dapat dimiliki. Dalam akad ini, penting untuk dipahami bahwa akad ijarah dan akad pemindahan kepemilikan harus dipisahkan agar tidak terjadi dua akad dalam satu transaksi yang dilarang.

7. *Ijarah Maushufah fi al-Dzimmah* (Ijarah atas Manfaat yang Masih Dalam Tanggungan)

*Ijarah maushufah fi al-dzimmah* adalah akad ijarah yang objeknya berupa manfaat yang belum ada secara fisik saat akad, namun sifat-sifatnya sudah dijelaskan secara detail. Dengan kata lain, manfaat tersebut masih dalam tanggungan penyedia jasa untuk diwujudkan di kemudian hari. Jenis ijarah ini biasanya diterapkan dalam layanan yang sifatnya berjangka atau proyek, misalnya kontrak pembangunan rumah, kontrak jasa pembuatan barang, atau layanan jasa tertentu yang spesifikasinya ditentukan sejak awal. Ijarah ini dibolehkan selama spesifikasi manfaat jelas, waktu penyerahan jelas, serta tidak menimbulkan gharar.<sup>27</sup>

**C. PDAM ( Perusahaan Daerah Air Minum)**

1. Pengertian PDAM ( Perusahaan Daerah Air Minum)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah daerah yang dibentuk untuk menyelenggarakan pelayanan air minum bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar publik, terutama penyediaan air bersih yang layak, aman, dan terjangkau. PDAM berperan sebagai penyedia layanan utilitas publik (*public utility*) yang mengelola sistem produksi, distribusi, dan pelayanan air minum kepada pelanggan rumah tangga maupun non-rumah tangga. Dalam konteks pemerintahan daerah, PDAM didirikan sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi daerah untuk menjamin tersedianya pelayanan air

---

<sup>27</sup> Wahbah az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*, Juz 4 (Damaskus: Dar al-Fikr, 1985), hlm. 731–748.

minum yang berkualitas serta mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat.<sup>28</sup>

Selain itu, PDAM dalam perkembangannya merupakan bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam sektor air minum. Secara kelembagaan, PDAM termasuk ke dalam kategori BUMD yang didirikan berdasarkan peraturan daerah, dikelola oleh pemerintah daerah, dan bertanggung jawab kepada kepala daerah. Dalam kerangka hukum nasional, keberadaan BUMD sebagai penyelenggara usaha daerah bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah, menyelenggarakan kemanfaatan umum, serta memperoleh laba yang digunakan untuk pembangunan daerah.<sup>29</sup>

Dari perspektif hubungan hukum antara PDAM dan masyarakat, layanan PDAM dapat dipahami sebagai hubungan perjanjian layanan jasa yang menimbulkan hak dan kewajiban. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kewajiban membayar tarif air sesuai ketentuan, sedangkan PDAM berkewajiban menyediakan layanan distribusi air yang memadai. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah, hubungan tersebut dapat dianalisis sebagai akad *ijarah* (sewa jasa), karena masyarakat membayar *ujrah* (tarif) sebagai imbalan atas manfaat jasa penyediaan air bersih. Oleh karena itu, layanan PDAM menuntut adanya kejelasan akad, transparansi tarif, serta prinsip keadilan agar tidak terjadi *gharar* atau

---

<sup>28</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pasal 1.

<sup>29</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 331 ayat (1).

ketidakadilan dalam transaksi.<sup>30</sup>

## 2. Tugas PDAM.

- 1) Menyelenggarakan pelayanan penyediaan air minum bagi masyarakat.
- 2) Mengelola sistem produksi air minum (pengambilan air baku dan pengolahan).
- 3) Melakukan distribusi dan pelayanan sambungan air kepada pelanggan.
- 4) Menjamin terpenuhinya prinsip 4K (Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, Keterjangkauan).
- 5) Menetapkan dan melaksanakan standar pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Melakukan pengelolaan administrasi pelanggan dan penagihan rekening air.
- 7) Melakukan pemeliharaan, perbaikan, dan pengembangan jaringan perpipaan.<sup>31</sup>

## 3. Wewenang PDAM

- 1) Mengelola operasional sistem penyediaan air minum di wilayahnya.
- 2) Menetapkan kebijakan pelayanan pelanggan sesuai ketentuan daerah.

---

<sup>30</sup> Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2013), hlm. 107.

<sup>31</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pasal 1 angka 1.

- 3) Menetapkan tarif layanan air minum sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 4) Melakukan penagihan pembayaran dan tindakan administratif terhadap pelanggan.
- 5) Melakukan pengawasan pemakaian air dan pencegahan pelanggaran pelanggan.
- 6) Mengembangkan jaringan dan sarana SPAM sesuai kebutuhan masyarakat.
- 7) Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam pengelolaan SPAM.<sup>32</sup>

#### **D. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan**

##### **Konsumen (UUPK).**

UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan regulasi yang bersifat spesifik (*lex specialis*) karena secara khusus mengatur hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha dalam transaksi barang maupun jasa. Dalam konteks pelayanan PDAM, masyarakat sebagai pelanggan dapat dikategorikan sebagai konsumen, sedangkan PDAM berkedudukan sebagai pelaku usaha penyedia jasa layanan air bersih. Oleh karena itu, UU Perlindungan Konsumen dapat dijadikan dasar hukum yang relevan untuk menilai pemenuhan hak-hak konsumen, kewajiban PDAM sebagai penyedia jasa, serta bentuk tanggung

---

<sup>32</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Pasal 7.

jawab apabila terjadi kerugian akibat pelayanan yang tidak sesuai perjanjian.

1. Pasal 4 Huruf (a) Hak atas Kenyamanan, Keamanan, dan Keselamatan

Pasal 4 huruf (a) UU Perlindungan Konsumen menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Ketentuan ini bermakna bahwa setiap jasa yang digunakan konsumen harus memberikan rasa aman dan tidak menimbulkan dampak yang membahayakan, baik secara fisik maupun kesehatan.<sup>33</sup>

2. Pasal 4 Huruf (b) Hak Memperoleh Jasa Sesuai Nilai Tukar dan Kondisi/  
Jaminan

Pasal 4 huruf (b) mengatur bahwa konsumen berhak memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Makna nilai tukar di sini adalah adanya keseimbangan antara jumlah pembayaran konsumen dengan manfaat jasa yang diterima.<sup>34</sup>

3. Pasal 4 Huruf (c) Hak atas Informasi yang Benar, Jelas, dan Jujur

Pasal 4 huruf (c) menyatakan bahwa konsumen berhak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Ketentuan ini memiliki tujuan agar konsumen tidak berada dalam posisi lemah akibat ketidaktahuan, karena informasi merupakan unsur penting dalam menentukan keputusan

---

<sup>33</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf a.

<sup>34</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf b.

penggunaan jasa.<sup>35</sup>

#### 4. Pasal 4 Huruf (d) Hak untuk Didengar Keluhan dan Pendapatnya

Pasal 4 huruf (d) mengatur bahwa konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Makna pasal ini adalah konsumen tidak boleh diabaikan ketika mengalami kerugian atau ketidakpuasan, karena penyampaian keluhan merupakan bentuk kontrol sosial atas pelayanan.<sup>36</sup>

#### 5. Pasal 4 Huruf (h) Hak atas Kompensasi/Ganti Rugi

Pasal 4 huruf (h) menjelaskan bahwa konsumen berhak memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Ketentuan ini merupakan dasar yang sangat kuat bagi konsumen apabila mengalami kerugian akibat pelayanan jasa yang tidak memenuhi standar.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf c.

<sup>36</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf d.

<sup>37</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 huruf h.