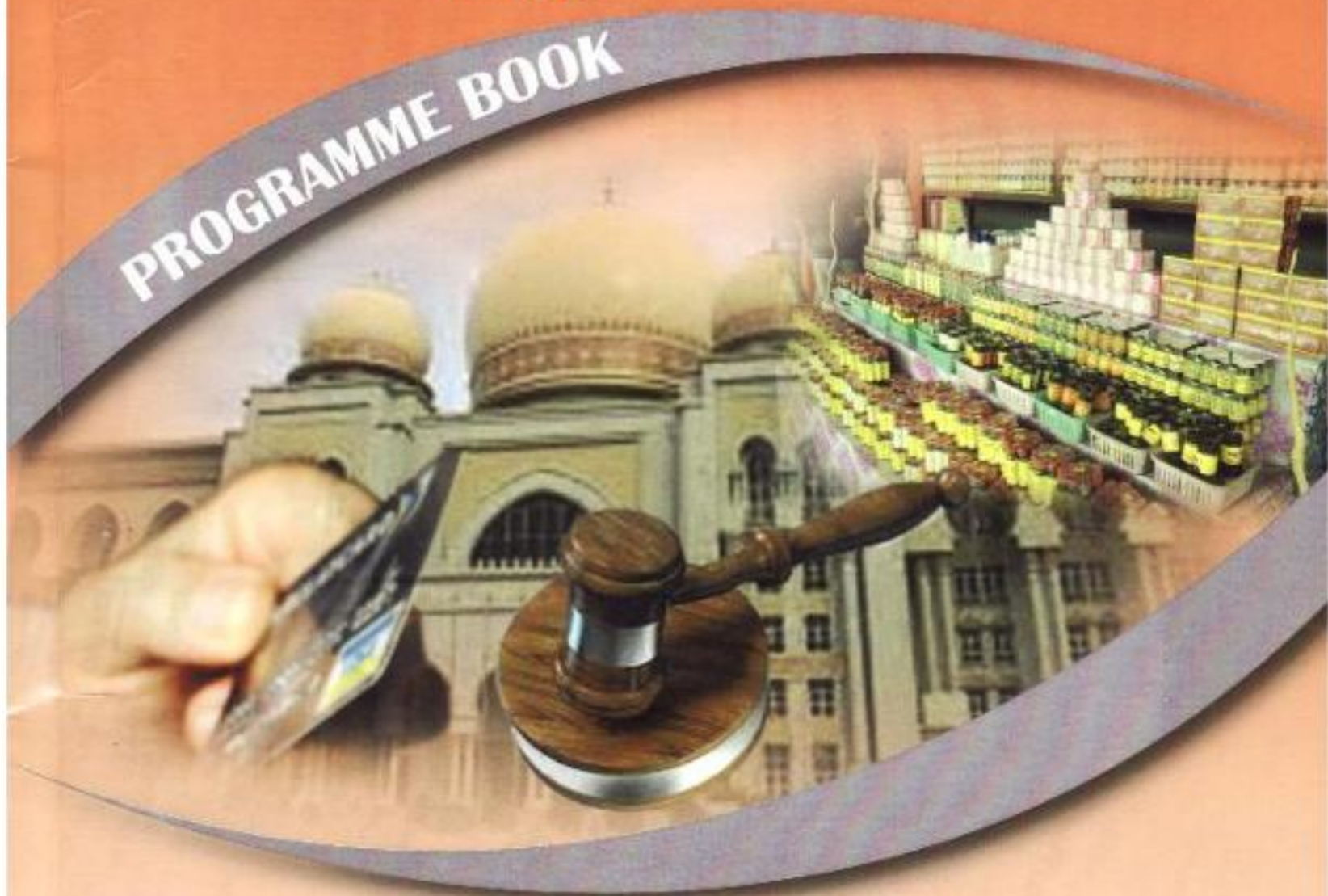


The International Conference on Consumerism 2013 (ICC2013)

'Consumer Sovereignty in the Global Era'

Equatorial Hotel Bangi | 27 March 2013
Malaysia

PROGRAMME BOOK



Organisers:

Arus Perdana Research Project
UKM-AP-CMNB-02-2010

FRGS Research Project
FRGS/1/2012/SSI10/UKM/02/10

Young Researcher Research
Project GGPM-2011-046

Faculty of Law
The National University of Malaysia
Consumers International





MESSAGE
DEPUTY VICE-CHANCELLOR
THE NATIONAL UNIVERSITY OF MALAYSIA

Assalamu'alaikum Wbt and Salam Sejahtera

It gives me great pleasure to welcome our local and International participants to the International Conference on Consumerism 2013 (ICC2013). The combined effort of the Arus Perdana Research Project Group UKM-AP-CMNB-02-2010, Fundamental Research Grant Scheme Project FRGS/1/2012/SS110/UKM/02/10, Young Researcher Project GGPM-2011-046, the Faculty of Law UKM and Consumers International in organising the International Conference on Consumerism 2013 is highly commendable. I therefore would like to extend my heartfelt congratulations to the Organising Committee of the International Conference on Consumerism 2013 for their hard work and effort in organising it.

The theme of the Conference, 'Consumer Sovereignty in the Global Era' is chosen due to the unstable state of consumer sovereignty in the global era. Consumer sovereignty is the idea that consumers exert ultimate control over the economy. There is also a social welfare dimension to consumer sovereignty. In the global era, the idea that consumers remain sovereign is thus questioned. The main theme is apt due to the fact that consumer sovereignty should be restored to the consumer, especially in this global era. This Conference will provide an avenue for all scholars to present and debate the idea in relation to the focus areas of the Conference.

The International Conference on Consumerism 2013 brings together experts in various aspects of consumerism from all over the world. This meeting of experienced and well-read minds is an excellent avenue for intellectual discourse. I believe that this Conference will be able to nurture and encourage the growth of knowledge among the participants.

I wish the Conference a great success.

Thank you.



PROFESSOR DATO' DR. RAIHAH MOHAMED
Deputy Vice-Chancellor (Research and Innovation)
The National University of Malaysia

C4: CONSUMER GOVERNANCE AND POLICY
VENUE: MAWAR 2 (TIME: 3.45 - 5:00PM)
Chairperson: Mdm. Nurhafilah Musa

No.	Presenter	Title
1	• Mohd Farizul Mat Ghani	A Study Of ICT Security Policy Implementation System (Case Study: Marang District Council, Terengganu)
2	• Jeremy Malcolm	How IPR Enforcement Is Undermining Consumer Sovereignty
3	• Noor Mohammad	Need To Implement The Shariah & Good Governance For Promoting Consumer Rights: An Empirical Study
4	• Muhammad Hafiz Badaruzaman	Kuasa Majlis Penasihat Syariah Terhadap Hak Kepenggunaan Dalam Institusi Perbankan Malaysia
5	• Ramziati	CSR, Perlindungan Pengguna Syarikat Pembekal Air Di Indonesia

CSR, PERLINDUNGAN PENGGUNA SYARIKAT PEMEKAL AIR DI INDONESIA

Ramziati¹

E-mail: ramziati_hukum@yahoo.co.id

ABSTRAK

Dalam pandangan CSR pengguna (pelanggan) bagi syarikat pembekal air merupakan *stakeholder primer* selain alam sekitar dan bekalan air. Namun, perbezaan posisi diantara peniaga (kuat) dan *stakeholders* (lemah) yang dapat berimpak kepada terjejas hak pengguna, maka digubalnya UU No.8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen. Seterusnya CSR dimasukkan dalam pasal 74 UU No.40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas sebagai kewajiban dengan harapan aksi wujudnya perlindungan pengguna. Namun, digubalnya Peraturan Pemerintah No. 47 Tahun 2012 tentang tentang Tanggungjawab Sosial dan Lingkungan (TJSL) Perseroan Terbatas malahan memunculkan isu perundangan. Oleh itu, kajian ini bermaksud untuk menganalisis tiga perundangan yang berkait dengan operasional syarikat pembekal air di Indonesia. Khususnya dalam perkara perlindungan pengguna syarikat pembekal air. Secara lebih khas, fokus perbincangan pada persoalan perlindungan hak pengguna syarikat pembekal air untuk mendapatkan air yang berkualiti, yang mana antara perundangan-undangan yang satu dengan lain tidak saling memberi sokongan. Ekora daripada isu tersebut akan menjejaskan hak pengguna. Pendekatan yang digunakan pada kajian ini iaitu doktrinal yang mencakupi pendekatan falsafah, sejarah dan analisis kritis secara proporsional. Dengan pendekatan ini dapat dikenal pasti wujudnya isu perundangan yang perlu segera mendapatkan perhatian bagi memenuhi maksud digubalnya undang-undang dalam memberikan perlindungan kepada hak pengguna syarikat bekalan air.

Kata kunci: *corporate social responsibility* (CSR); Syarikat Pembekal Air; perlindungan pengguna; Indonesia

PENGENALAN

Bisnis merupakan sesebuah interaksi yang terjadi, wujud keperluan yang tidak boleh dipenuhi oleh manusia secara individu. Keperluan manusia yang semakin berkembang dan kompleks sehingga tidak terhad. Melalui interaksi bisnis inilah manusia saling melengkapi keperluan satu sama lain.² Oleh itu, terbuka peluang terabaikan kepentingan *stakeholders*,

¹ Dosen Fakultas Hukum Universitas Malikussaleh

² Redi Panuju, *Etika Bisnis*, PR Grasindo, Jakarta, 1995, hlm 42.

kerana keduanya mempunyai maksud dan tujuan yang berbeza. Dimana peniaga berkeinginan untuk dapat memaksimumkan *shareholder value*,³ dan *stakeholders*⁴ bertujuan untuk mendapatkan haknya daripada syarikat.

Kertas ini merupakan sebahagian daripada kajian yang dilakukan oleh penulis dalam rangka menyelesaikan tesis. Matlamat utama daripada kertas ini bagi mengenal pasti isu yang muncul berkait dengan beberapa peraturan yang telah digubal, khususnya mengenai CSR dan perlindungan pengguna syarikat pembekal air. Bagi mendapatkan matlamat tersebut, huraian dimulakan daripada memahami tentang makna CSR terkait perlindungan pengguna syarikat pembekal air. Huraian mengenai ihwal ini diperlukan menjadi asas rasional pada huraian seterusnya. Keperluan bagi perlindungan pengguna syarikat pembekal air dengan mendedahkan beberapa rasionalnya merupakan susunan berikutnya. Hal utama pada kertas ini menghuraikan tentang perundangan yang dirujuk bagi memberikan perlindungan kepada pengguna syarikat pembekal air berkait CSR dalam perundangan di Indonesia.

Bagi menghuraikan keseluruhan muatan kertas ini, penulis menggunakan pendekatan doktrinal, khususnya dengan pendekatan falsafah, sejarah dan analitis kritis secara proporsional. Analitis kritis ini utama dilakukan pada perundang-undangan berkait. Dengan ketiga – tiga pendekatan ini diharapkan dapat mengenal pasti wujud isu perundangan yang perlu segera mendapatkan perlindungan pengguna syarikat pembekal air. Adapun data yang digunakan terutama diperoleh daripada kajian kepustakaan, sedangkan kajian lapangan berupa temubual hanya melengkapi beberapa perkara yang diperlukan.

CSR, PENGGUNA SYARIKAT PEMBEKAL AIR: SUATU TAKRIFAN DAN KEPERLUAN PERLINDUNGAN PENGGUNA

Corporate Social Responsibility (CSR), di mana dalam khasanah pustaka ada banyak istilah yang memiliki makna konsep yang mirip antara satu dengan yang lainnya. Sekalipun tidak ada satu pengertian yang sama, tetapi secara konsep istilah tersebut menunjuk pada Erti pentingnya syarikat sebagai entiti undang-undang yang hidup di tengah-tengah masyarakat untuk ikut serta memajukan masyarakat melalui kegiatan-kegiatan yang dijalankan dan didanai oleh syarikat tersebut. Daripada penelurusan sejarah, istilah *Corporate Social Responsibility (CSR)* pertama kali digunakan di Amerika Syarikat pada pertengahan tahun 1970-an setelah beberapa syarikat multinasional ditubuhkan.⁵

Keith Davis, mengutarakan "*Iron Law of Responsibility*" yang menyatakan bahawa CSR sama dengan kedudukan sosial yang mereka miliki. Adapun World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) pula memberikan takrifan CSR adalah suatu komitmen berkeseluruhan oleh dunia usaha untuk bertindak etik dan memberikan sumbangan

³Riawandi Yakub, "CSR: Perilaku Komporasi dan Peran Civil Society", 4 September 2004.

⁴ Menurut Freeman ruang lingkup kerja korporat meliputi pelbagai kelompok dengan pelbagai kepentingan dalam aktiviti mereka. Kelompok itu disebut pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholder*), kerana mereka yang mempunyai kepentingan langsung mereka mempengaruhi atau bahkan dipengaruhi dalam pencapaian tujuan syarikat, lihat, R.E.Freeman, *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Pitman, Boston, 1984, hlm.25

⁵Tri Budiyo, *Hukum Perusahaan Telaah Yuridis Terhadap Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas*, Griya Media, Salatiga, 2011, hlm.108.

kepada pengembangan ekonomi daripada komuniti tempatan ataupun masyarakat luas, bersamaan dengan peningkatan kualiti hidup pekerjaanya beserta seluruh keluarganya. Lord Holme and Richard Watt,⁶ menyatakan: CSR adalah komitmen berkeseluruhan dan syarikat yang berjalannya secara etikal dan memiliki sumbangan terhadap pembangunan ekonomi untuk meningkatkan kualiti hidup tenaga kerja dan keluarga mereka, dan juga komuniti tempatan serta masyarakat luas. Sementara itu, Suruhanjaya Syarikat Malaysia mentakrifkan CSR adalah komitmen syarikat dan perniagaan ke arah mencapai kemampanan dalam kemampanan keadaan sosial, ekonomi dan alam sekitar sebagai lanjutan kepada usaha mencapai keuntungan.⁷

Memandangkan bahawa CSR dan alam sekitar adalah komitmen syarikat untuk berperanan serta dalam pembangunan ekonomi berkeseluruhan guna meningkatkan kualiti kehidupan dan persekitaran yang bermanfaat, baik bagi syarikat sendiri, komuniti tempatan, mahupun masyarakat pada umumnya. Tambahan pula diantara syarikat dan masyarakat mempunyai hubungan yang bersifat saling memberikan manfaat (simbiosis mutualisme). Utama sekali dalam perkara ini bagi syarikat pembekal air (peniaga) yang menjalankan bisnes dalam bidang usaha air bersih yang bererti sumber produksi yang diperoleh daripada alam dan air bersih yang dihasilkan akan di jual kepada pengguna. Perjumpaan ketiga-tiga unsur iaitu bisnes, sumber alam dan pengguna dalam satu lingkaran yang tidak akan boleh dipisahkan satu dengan lainnya, ia dirangkum menjadi satu kesatuan yang kokoh bagi wujudnya sesebuah harmoni menuju kehidupan yang lestari. Hal ini disebabkan kerana pengguna dan alam sekitar bagi syarikat pembekal air merupakan *stakeholder* primer, sehingga CSR dipandang sebagai solusi bagi menjembatani kepentingan syarikat dan pengguna yang berbeza. Daripada semua takrifan yang terpenting adalah tujuan CSR adalah untuk menjadikan syarikat pembekal dalam menjalankan aktiviti bertanggungjawab terhadap ahli komuniti.⁸

CSR DAN SYARIKAT PEMBEKAL AIR

Konsep CSR sebenarnya bukan satu konsep yang baru. Ia telah wujud selari dengan wujudnya perniagaan di dunia ini.⁹ Memandangkan pencetus kewujudan CSR adalah berkait rapat dengan berlakunya revolusi industri. Revolusi industri yang dibangkitkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi ini juga berlanjutan hingga berlakunya globalisasi di zaman ini.

⁶ Holme and Richard Watt, dalam Noe Hadi, *Corporate Social Responsibility*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2011, hlm. 46.

⁷ Suruhanjaya Syarikat Malaysia, *Corporate Social Responsibility Agenda – Driving Business Beyond Profitability*, hlm 27.

⁸ Mark Walsh & John Lowry, CSR and Corporate Governance, dalam Ramon Mullerat dalam Rahmah Ismail, *Peranan Kerajaan dalam Mempromosikan Tanggungjawab Sosial Korporat Terhadap Pengguna dalam Industri Pengeluaran/Perdagangan Barangan*, Makalah Undang-Undang, Jilid 3, ISSN 1394-7257, Jawatan Penerbit Fakulti Undang-Undang, Universiti Kebangsaan Malaysia, 2009, hlm 102.

⁹ Suruhanjaya Syarikat Malaysia, *Corporate Social Responsibility Agenda – Driving Business Beyond Profitability*, hlm 13.

Seterusnya amalan CSR adalah tertakluk kepada banyak perdebatan dan kritikan. Penyokong berhujah bahawa terdapat kes perniagaan yang kukuh untuk CSR, bahawa manfaat syarikat dalam pelbagai cara dengan beroperasi dalam perspektif yang lebih luas dan tahan lebih lama daripada laba bagi mereka sendiri yang diperolehi serta merta dalam jangka pendek. Menurut Michael Porter dan rakan-rakan akademik dan pengamal Mark Kramer CSR telah muncul sebagai keutamaan tidak terhindarkan bagi para pemimpin perniagaan di setiap negara. Dalam realiti pendekatan yang berlaku untuk CSR sangat berkecuali dan begitu terputus dari perniagaan dan strategi untuk mengaburkan banyak peluang terbesar bagi syarikat kepada masyarakat. Jika, sebaliknya, syarikat adalah untuk menganalisis prospek mereka untuk tanggungjawab sosial dengan menggunakan kerangka yang sama yang membimbing intipilihan perniagaan, mereka akan mendapati bahawa CSR boleh jauh daripada kos, halangan, atau akta amal-boleh menjadi sumber kesempatan, inovasi, dan keunggulan kompetitif.¹⁰

Pemerintah Indonesia telah menjadikan CSR sebagai sebuah konsep formal yang diwujudkan dalam pasal 74 UU No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT), seperti berikut: ayat (1) Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggungjawab Sosial dan Lingkungan. Ayat (2) Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya Perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran. Ayat (3) Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Isu yang menjadi perbincangan banyak pihak salah satu adalah tentang apakah CSR sebagai kewajiban (*mandatory*) atau kesukarelaan (*voluntary*) sebuah syarikat. Perkara berhujung pada tahun 2009 oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin)¹¹ mengajukan uji materiil terhadap Pasal 74 UUPT kepada Mahkamah Konstitusi (MK). Namun, Mahkamah Konstitusi pada tanggal 15 April 2009 menolak permohonan tersebut. Oleh itu, CSR tetap merupakan kewajiban bagi perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber alam. Dalam perkara ini syarikat pembekal air adalah salah satu daripada syarikat yang kena menjalankan CSR sebagaimana telah disebutkan dalam pasal 74 UUPT tersebut.

Seterusnya meskipun konsep *mandatory* CSR Indonesia telah dikukuhkan oleh Mahkamah Konstitusi sebagai suatu kewijipan namun, konsep CSR masih menjadi perdebatan dan masih terbuka ruang bagi perseroan-perseroan untuk menghindari kewajiban CSR mereka. Adapun kerancuan konsep *mandatory* tersebut terdapat pada pasal 74 UUPT ayat (1), (2) dan (3) Pasal 74 UUPT sebagai berikut: ayat (1) amat jelas bahawa CSR wajib bagi perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber alam. Ayat tersebut dikukuhkan oleh ayat (2) yang menyatakan bahawa sebagai

¹⁰Michael Porter and Mark R.Kramer, 'Strate Strategy and Society: The Link between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility', in Harvard Business Review, December 2006, p. 3 <http://www.cred.hbs.edu/assets/Documents/strategy-society.pdf>, (27 Jan 2013)

¹¹ Kamar Dagang dan Industri Indonesia (Kadin) adalah sebutan kepada Suruhanjaya Syarikat Malaysia (SSM).

wujud konkret kewajiban CSR, perseroan harus memasukkan dana CSR di dalam anggaran perseroan dan diperhitungkan sebagai kos.

Bahkan, ayat (1) dan (2) dikelirukan oleh ayat (3) yang menyatakan bahawa 'Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan'. Dalam isi ini tampak ayat (3) bukanlah kelanjutan ataupun mengukuhkan konsep *mandatory* yang mengatur tentang kewajiban perseroan menganggarkan dana CSR sebagai kos sebagaimana yang diamanatkan oleh ayat (2). Namun, ia hanya mengatur tentang kewajiban perseroan untuk mematuhi aturan tentang tanggungjawab perseroan sebagaimana yang tertera di dalam peraturan perundang-undangan tertentu, sebagai contoh: sebuah perseroan pembekal air dalam aktivitasnya meninggalkan kerosakan pada lingkungan iaitu terlanggarnya baku mutu air limbah dan baku mutu emisi serta gangguan sumber air dalam operasinya, maka kewajiban hukum atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada perseroan tersebut adalah sanksi yang termaktub di dalam UU No. 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.

Realiti yang sedemikian diharapkan adanya sebuah aturan yang akan boleh membaiki sebarang kekeliruan dan memperkuat konsep *mandatory*. Namun yang terjadi sebaliknya, lahirnya Peraturan Pemerintah No.47 Tahun 2012 tentang Tanggungjawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas (disebut:PPTJSL) justeru membuat konsep *mandatory* CSR Indonesia menjadi semakin tidak jelas. Realitinya, tidak satupun kalimat di dalam PPTJSL yang memerintahkan perseroan untuk memasukkan dana CSR dalam anggaran kos perseroan. PPTJSL memberikan sepenuhnya otonomi penganggaran itu kepada internal perseroan.

Sebagaimana yang tertera di dalam Pasal 4 ayat (1) PPTJSL, TJSL atau CSR dilaksanakan oleh pengarah perseroan berdasarkan rencana kerja tahunan setelah mendapatkan persetujuan dewan komisaris (ahli pesuruhjaya) atau Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Bererti bahawa, Pasal 4 ayat (1) ini menyerahkan sepenuhnya apakah menjadikan TJSL atau CSR wajib atau tidak kepada internal perusahaan (pesuruhjaya atau RUPS). Pasal ini juga mencabut/menghilangkan kuasa negara untuk memaksa perseroan yang tidak memasukkan mata anggaran CSR di dalam daftar kos.

Oleh itu, lahirnya PPTJSL sebenarnya adalah, CSR atau TJSL tidak lagi wajib bagi perseroan di Indonesia dan dalam praktiknya kelak aturan baru ini akan berpotensi menjadi alat pembenar tambahan bagi pengurus dan pemilik korporasi-korporasi yang selama ini tidak mahu menjalankan kewajiban sosial. Yang lebih utama berkait dengan fenomena-fenomena isu perundangan yang berkangkit di atas menggambarkan seolah-olah apabila akan digubal suatu peraturan perundangan tidak dirujuk kepada perkara-perkara sedia ada, melainkan berasaskan kepada pelbagai kepentingan yang tidak difikirkan secara matang.

PERLINDUNGAN PENGGUNA DAN SYARIKAT PEMBEKAL AIR DI INDONESIA

Indonesia adalah negara yang berasas kepada undang-undang, sehingga segala aktiviti yang berkait dengan pengakuan undang-undang sudah semestinya dijalankan berasas kepada undang-undang, termasuk di dalamnya adalah jika berlaku perkara kekeiruan dalam aturan

perundang-undangan yang berimpak kepada terjejasnya perlindungan pengguna, maka pembaikannya pula berasaskan kepada undang-undang.

Syarikat pembekal air sebagai institusi yang memberikan perkhidmatan am dan juga bertujuan untuk mencari laba, maka sudah sepatutnya memberikan perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggannya (pengguna), dengan cara memberikan hak-hak pengguna sebagai diatur dalam Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Syarikat pembekal air bersih atau Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak boleh bersembunyi di balik label sebagai institusi pemerintah dengan pelbagai birokrasi yang mengelilinginya. PDAM harus sentiasa meningkatkan perkhidmatan, dengan mengambil langkah-langkah baik internal mahupun eksterm agar boleh memberikan perlindungan undang-undang kepada pelanggannya/pengguna.

Keperluan air bersih, di bandar-bandar tidak dapat dielakkan lagi pada zaman moden seperti sekarang ini, memandangkan bahawa rendahnya kualiti air tanah atau sumur bahkan sempitnya tanah yang dimiliki oleh warga. Perkara ini merupakan isu tersendiri pada masyarakat utama sekali di bandar. Oleh itu, bagi memenuhi keperluan air seperti untuk air minum, memasak, mandi dan keperluan lainnya masyarakat bergantung air yang disediakan oleh syarikat pembekal air. Sehingga akan berbangkit isu apabila kualiti air PDAM "buruk" sebagaimana dikeluhkan oleh warga bandar Banda Aceh masyarakat sebagai pelanggan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mountala Aceh Besar.¹² Isu lain pula terjadi pada (proses) masa pengurusan air yang telah dilakukan secara mahir dan lengkap sehingga air yang telah diproses boleh langsung diminum. Namun, realiti tidak demikian masa air diterima oleh pengguna. Perkara ini berlaku kerana masa pemasangan jaringan paip, tanah dan kotoran lainnya masuk ke dalam paip dan tidak dibersihkan yang mengakibatkan penyumbatan pada masa pendistribusian air kepada pengguna.¹³

Isu sedemikian menunjukkan bahawa hak-hak pengguna PDAM belum sepenuhnya dijamin. Bermakna PDAM belum menjalankan kewajipan seperti ditetapkan Undang-undang perlindungan konsumen. Kerana itu, PDAM perlukan solusi bagi meningkatkan perlindungan undang-undang bagi pelanggannya yang bersesuaian dengan undang-undang perlindungan konsumen, dalam perkara ini CSR adalah pilihan yang sesuai.

Memandangkan bahawa setiap manusia adalah pengguna, kerana pada dasarnya kita adalah pemakai sesebuah produk baik barangan mahupun jasa. Menurut John F. Kennedy, bahawa "Consumers by definition include us all."¹⁴ Sehingga perkara ini dilakukan dengan pengupayakan kepentingan pengguna melalui penetapan standard penyusunan mekanisme pengaduan pengguna, penumbuhan institusi pengurusan air independen, peningkatan telus maklumat dan produk berkualiti serta edukasi bagi pengguna sejalan dengan fenomena visi dan misi peniaga yang digunakan secara global pada abad 21 ini iaitu "how to satisfy the customer". Berasaskan maksud tersebut, persoalan kepentingan pengguna telah mendapat

¹² Serambi Indonesia, "Air PDAM Aceh Besar Koruh" 31 Januari 2013, <http://aceh.tribunnews.com/2013/01/31/air-pdam-aceh-besar-koruh>, 2 March 2013.

¹³ A. Muis, Kajian Kualiti Air pada Jaringan Perpipaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh, Perencanaan Lanskap Kawasan Wisata Sejarah Pusat Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, : Jurnal Rona Lingkungan Hidup (*Journal of Environment*), Pemerintah Aceh, Badan Pengendalian Dampak Lingkungan (BAPEDAL), Volume : 5 No. 1 Maret 2012 ISSN : 1412-7709, hlm 55-56.

¹⁴ Edmond Cahn, 'Law in The Consumers' Perspective', *University Pennsylvania Law Review* No.112, 1963, hlm 1-27.

perhatian lebih baik dengan digubalnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Adapun hak-hak konsumen (pengguna) menurut UUPK dalam pasal 4 disebutkan bahwa : hak atas kenyamanan, keadmanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Menurut Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani bahwa daripada Sembilan hak yang diatur dalam UUPK isu kenyamanan, keamanan dan keselamatan pengguna merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam melindungi pengguna. Barang dan/atau jasa yang penggunaannya tidak memberikan kenyamanan terlebih lagi yang tidak aman atau membahayakan keselamatan konsumen jelas tidak patut dijual kepada masyarakat/pengguna.¹⁵

Oleh itu, hak yang paling utama adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa. Seterusnya bagi memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan, pengguna berhak untuk memilih barang berdasarkan informasi yang benar, jujur dan jelas. Apabila mendapat pengeliruan yang merugikan, maka pengguna berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, pembinaan, perlakuan yang adil, kompensasi sampai ganti rugi. Selari dengan hak-hak tersebut, maka hak yang paling asas bagi pengguna syarikat pembekal air adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air. Oleh itu, syarikat harus memberikan rasa nyaman pada pengguna dengan memberikan supply air bersih secara berterusan sehingga semasa diperlukan oleh pengguna boleh di diberikan perkhidmatan dengan baik. Supply air oleh syarikat pembekal air harus dijauhkan daripada kondisi hidup dan mati yang tidak menentu. Sementara itu, kondisi tersebut sudah menjadi lazim dalam supply air pada syarikat pembekal air, dimana pada masa-masa tertentu air mengalir dalam debit yang kecil atau bahkan di beberapa kawasan tidak mengalir sama sekali. Disisi lain, tiada apa-apa tindakan yang boleh dilakukan oleh pengguna. Pengaduan yang dilakukan melalui bahagian pengaduan hanya sekadar formaliti yang tidak menyelesaikan isu kenyamanan penggunaan air syarikat pembekal air. Ekora daripada perkara ini aspek keamanan dan keselamatan pengguna akan terjejas.

KESIMPULAN

Wujud konsep CSR dalam dunia bisnes menjadi tumpuan harapan akan terhadap perlindungan hak pengguna dalam bisnes, tidak terkecuali bisnes air bersih merupakan perkara yang tidak dapat dihindari. Memandangkan ... yang berlaku pada bisnes, khususnya pembekal air bersih mempunyai impak yang besar terhadap aktiviti perniagaan itu sendiri, maka perkara ini memerlukan perhatian dan penyelesaian yang segera. Oleh itu, diperlukan pelbagai peraturan perdang-undangan yang menjadi rujukan dalam amalannya.

Pada tahun 1999 pemerintah Indonesia telah menggubal sebuah undang-undang yang matlamatnya adalah bagi melindungi pengguna iaitu UUNo.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pada tahun 2007 pemerintah mewajibkan CSR melalui pasal 74 UUPK dalam perundangan Indonesia. Hal ini banyak dipertentangkan oleh pelbagai pihak, seperti pihak KADIN mengajukan permohonan uji materiil ke Mahkamah Konstitusi.

¹⁵ Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka Jakarta, 2000, hlm 30.

Namun, pihak Mahkamah menolak permohonan tersebut dan bahkan CSR dikukuhkan. Seterusnya lahirnya PP No. 47 tahun 2012 yang diharapkan memperbaiki kerancuan dan memperkuat konsep *mandatory*, justeru membuat konsep *mandatory* CSR Indonesia menjadi semakin tidak pasti. realiti, kerana tiada satupun ayat di dalam PPTJSL memerintahkan perseroan untuk memasukkan dana CSR dalam anggaran kos perseroan. Malahan PPTJSL tersebut memberikan sepenuhnya otonomi penganggaran kepada pihak dalaman perseroan, yang bermakna tiada celah bagi campur tangan pemerintah. Sehingga CSR tidak akan boleh memberikan perlindungan kepada pengguna syarikat pembekal air. Oleh itu, sebelum digubal suatu peraturan perundangan, hendaklah dirujuk kepda perkara-perkara sedia ada dan tidak berasas kepada kepentingan-kepentingan yang hanya memberi manfaat kepada suatu pihak tertentu serta bersifat pragmatik, selain itu harus difikirkan secara matang dengan mempertimbangkan pelbagai impak undang-undang yang menjadi ekoranya.