

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan syarat memperoleh Gelar Sarjana
Hukum Strata Satu (S-1) Program Studi Ilmu Hukum pada Fakultas
Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang



OLEH :

WAHYU HAJI BANI NARARYA

NPM : 13.0201.0007

BAGIAN : HUKUM PERDATA

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG

2017

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**

SKRIPSI

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Skripsi Untuk Diajukan
Kehadapan Tim Penguji Pada Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas
Muhammadiyah Magelang

OLEH :

WAHYU HAJI BANI NARARYA

NPM : 13.0201.0007

BAGIAN : HUKUM PERDATA

Magelang, 27 Juli 2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Magelang

Disetujui oleh :
Pembimbing I



BASRI, SH., Mhum.
NIK : 966906114

HENIYATUN, SH., Mhum.
NIK : 865907035

Pembimbing II

PUJI SULISTYANINGSIH, SH., MH
NIK : 876205019

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG**

2017

**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**
SKRIPSI

Telah dipertahankan Dihadapan Tim Penguji pada Ujian Skripsi yang
diselenggarakan oleh Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang
pada tanggal 03 Agustus 2017

Magelang, 03 Agustus 2017

HENYATUN, SH., Mhum
NIK : 865907035

PUJI SULISTYANINGSIH, SH., MH
NIK : 876205019

BAMBANG TJATUR ISWANTO, SH., MH.
NIK : 866038011

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang



BASRI, SH., Mhum.
NIK : 966906114

MOTTO

“Dan Tuhan-mu telah Memerintahkan supaya kamu jangan menyembah selain Dia dan hendaklah kamu berbuat baik kepada ibu bapakmu dengan sebaik-baiknya...”
(Q.S al-Isra’: 23)

‘Abdullah in Mas’ud r.a: “Apakah amalan yang paling utama?” Beliau saw. menjawab, “Shalat pada waktunya.” Aku bertanya lagi, “Sesudah itu apa?” Beliau saw. menjawab, “Berbakti kepada ibu dan bapak.” Aku bertanya lagi, “Sesudah itu apa?” Rasulullah saw. menjawab, “Jihad di Jalan Allah.”
(H.R al-Bukhari dan Muslim)

“Wahai orang-orang yang beriman, jadilah kamu orang-orang yang benar-benar penegak keadilan, menjadi saksi karena Allah biarpun terhadap dirimu sendiri atau ibu bapak dan kaum kerabatmu...”
(Q.S an-Nisa’: 135)

“Siapa saja yang mengerjakan kebaikan sebesar zarah (atom) pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan siapa saja yang mengerjakan kejahatan sebesar zarah (atom) pun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya pula.
(Q.S. az-Zalzalah: 7-8)

“Ya Tuhan kami, berilah kebaikan di dunia dan kebaikan di akhirat dan periharalah kami dari siksa neraka.”
(Q.S al-Baqarah: 201)

Wahai Dzat yang maha Pengasih dari segala yang pengasih, jadikanlah aku sebagai manusia yang selalu memuji-Mu, gemar mensyukuri Nikmat-nikmat-Mu, dan takut akan Hari Pembalasan-Mu. Gerakkanlah hati dan badanku agar selalu menetapi ketaatan dan menjauhi kemaksiatan.

Ya Allah, aku berlindung kepada-Mu dari ilmu yang tidak bermanfaat, dari hati yang tidak khusyuk, dari jiwa yang tidak pernah puas, dan dari doa yang tidak dikabulkan. (H.R Muslim).

KATA PENGANTAR

Assalamu`alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN”**.

Bahwa dalam penulisan skripsi ini penulis sadar tidak mungkin menyelesaikan hanya dengan kemampuan yang ada pada diri penulis saja, akan tetapi dalam hal ini mendapat banyak bantuan dari semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan segala petunjuk dan pikiran sehingga terwujudnya penyusunan skripsi ini.

Pada kesempatan yang berbahagia ini penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Ir. Muh Widodo, MT, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang;
2. Bapak Basri, SH.,Mhum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang;
3. Bapak Mulyadi SH.,MH, selaku Kepala bagian Hukum Perdata;
4. Ibu Henyatun SH., MHum, selaku pembimbing pertama dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, atas segala waktu yang diluangkan dan atas kesabaran sehingga penulis terdorong untuk lebih semangat belajar kembali;

5. Ibu Puji Sulistyaningsih SH.,MH selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang dan sebagai pembimbing kedua penulis;
6. Bapak Suharto selaku Ka.Bid Pelayanan dan Ibu Ismiyati Ka.Si Pelayanan PDAM Kota Magelang atas kesediaan waktu untuk menjadi responden/narasumber dalam penyusunan skripsi ini;
7. Semua Dosen Fakultas Hukum (yang tidak mungkin disebutin satu persatu), yang telah mengajarkan banyak ilmu baru yang berharga bagi penulis;
8. Kepada para responden konsumen PDAM Kota Magelang yang telah membantu penulis dalam wawancara;
9. Kepada seluruh Civitas Akademika serta rekan-rekan mahasiswa Fakultas Hukum angkatan 2013 Universitas Muhammadiyah Magelang yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga saya dapat mengerjakan skripsi ini dengan penuh semangat.

Semoga bantuan yang diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah SWT, begitu pula andai kata ada kesalahan maupun kekhilafan penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Magelang, 03 Agustus 2017

Penulis

WAHYU HAJI BANI NARARYA

ABSTRAK

Air merupakan kebutuhan setiap makhluk hidup untuk kelangsungan hidup sehingga air menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 disebutkan; “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Berdasarkan Pasal 18A UUD 1945 Daerah/Kota memperoleh kewenangan dalam pengelolaan sumber kekayaan alam diantaranya adalah “sumber air”. Namun keluhan konsumen muncul seperti Air Tidak Lancar, Air Tidak Mengalir, Pipa Dinas Bocor, Pipa Persil Bocor, Keluar Angin Saja, Air Keruh, Meteran air tidak terbaca, dan stop kran rusak. Namun masih banyak konsumen hanya diam saja karena ketidaktahuannya kemana akan menyampaikan keluhan tersebut, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan maka penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh dengan judul : **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN**. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana substansi perjanjian yang dibuat antara konsumen dan PDAM di Kota Magelang? 2) Bagaimana tanggung jawab PDAM apabila konsumen dirugikan? 3) Apa kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi kepada PDAM Kota Magelang dan bagaimana cara penyelesaiannya?

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Bahan penelitian yang digunakan oleh penulis terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Spesifikasi penelitian merupakan penelitian deskripsi-analitis. Penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dengan alat penelitian berbentuk wawancara yang dilakukan pada responden konsumen PDAM Kota Magelang, serta wawancara terhadap pejabat PDAM Kota Magelang dan BPSK Kota Magelang. Analisis data dilakukan dengan analisa kualitatif dengan pengambilan kesimpulan dilakukan dengan metode induktif.

Hasil Penelitian yaitu dengan adanya kesepakatan maka timbul perjanjian antara PDAM dengan Konsumen dan bentuk perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi, PDAM dapat dikatakan wanprestasi karena berprestasi tidak sebagaimana mestinya, Kendala-kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi antara lain tidak mengetahui informasi dari PDAM, pelayanan yang tidak memuaskan, PDAM belum memberikan Perlindungan Konsumen sesuai UUPK, dan pipa tua yang menjadi penyebab kebocoran sehingga mengganggu aliran air.

Keyword : Perjanjian, Perlindungan konsumen, Wanprestasi, Tanggung jawab.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGUJIAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB I : PENDAHULUAN.....	6
BAB II : TINJAUAN UMUM.....	6
BAB III : METODE PENELITIAN	7
BAB IV : HASIL PENELITIAN.....	7
BAB V : PENUTUP	7
DAFTAR PUSTAKA	7
LAMPIRAN-LAMPIRAN	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Perjanjian.....	8

B. Perlindungan Konsumen	29
C. Perusahaan.....	45
BAB III	53
METODE PENELITIAN.....	53
A. Metode Pendekatan	53
B. Bahan penelitian	54
C. Spesifikasi penelitian.....	55
D. Populasi dan sampling.....	56
E. Alat Penelitian.....	58
F. Metode analisis data.....	58
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Profil PDAM Kota Magelang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Substansi Perjanjian yang Dibuat Antara Konsumen dan PDAM Di Kota Magelang	Error! Bookmark not defined.
C. Tanggung Jawab PDAM Terhadap Konsumen yang Dirugikan	Error! Bookmark not defined.
D. Kendala yang Dialami oleh Konsumen dalam Menuntut Ganti Rugi Kepada PDAM Kota Magelang dan Penyelesaiannya.	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	59
A. KESIMPULAN	59
B. SARAN	60
DAFTAR PUSTAKA	63
Lampiran Surat Pernyataan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya adalah mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang saat ini mengikuti Ujian Akhir/Ujian Skripsi :

Nama : Wahyu Haji Bani Nararya
Tempat/Tanggal Lahir : Magelang, 05 April 1995
NPM : 13.0201.0007
Alamat : Kp. Tulung RT 01/ RW II Kelurahan
Magelang Kecamatan Magelang Tengah
Kota Magelang 56117

Menyatakan hasil penulisan yang berupa skripsi dengan judul **"TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN"** adalah benar-benar hasil karya sendiri/tidak menjiplak dan apabila saya terbukti menjiplak dari hasil karya orang lain, maka skripsi saya tersebut beserta hasilnya dan sekaligus gelar sarjana yang saya dapat dinyatakan dibatalkan.

Magelang, 27 Juli 2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UMMgl



HASRI, SH., Mhum.

NIK : 966906114

Yang membuat pernyataan



WAHYU HAJI BANI NARARYA

NPM : 13.0201.0007

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan setiap makhluk hidup untuk kelangsungan hidup sehingga air menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Masyarakat memperoleh air bersih dengan dua macam cara, pertama masyarakat secara langsung dapat mengambil dari Alam seperti melalui sumber mata air dan sumur. Kedua menggunakan jasa atau layanan air bersih dari Perusahaan Daerah Air Minum.

Pentingnya kebutuhan air bersih di masyarakat maka negara telah mengatur dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 disebutkan; “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Negara berkewajiban mengelola air yang merupakan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya untuk kemakmuran rakyat. Pengelolaan air tidak dilakukan oleh Pemerintah Pusat secara langsung tetapi diserahkan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan Pasal 18A UUD 1945. Daerah/Kota memperoleh kewenangan dalam pengelolaan sumber kekayaan alam diantaranya adalah “sumber air”. Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap Kota/Kabupaten.

Kewenangan Pemerintah dalam mengelola air juga diatur dalam Undang-undang Nomor 11 tahun 1974 Tentang Pengairan yang kemudian diperbaharui dengan Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, namun di tahun 2015 Mahkamah Konstitusi membatalkan keberlakuan undang-undang tersebut karena bertentangan dengan Konstitusi maka diberlakukan kembali Undang-undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan sehingga kewenangan pemerintah dalam mengelola air berdasarkan Pasal 4 Undang-undang nomor 11 tahun 1974 tentang Pengairan yaitu wewenang Pemerintah sebagaimana tersebut dalam Pasal 3 Undang- undang ini, dapat dilimpahkan kepada instansi-instansi Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dan atau badan-badan hukum tertentu yang syarat-syarat dan cara-caranya diatur dengan Peraturan Pemerintah. Pelimpahan kewenangan ke daerah salah satunya yaitu pengelolaan air bersih yang dilakukan PDAM Kota Magelang.

PDAM Kota Magelang dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat saat ini banyak dikeluhkan oleh para pelanggan khususnya di Kelurahan Magersari Kota Magelang karena aliran air yang tidak lancar. Air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari hanya mengalir kecil terkadang tidak mengalir, membuat pelanggan terganggu dan terpaksa mengambil air di masjid setempat. 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 memadai.

Di samping keluhan air tidak lancar, ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen PDAM Kota Magelang antara lain:¹

- a. Air Tidak Lancar,
- b. Air Tidak Mengalir,
- c. Pipa Dinas Bocor (pipa sebelum meteran air menjadi tanggung jawab PDAM),
- d. Pipa Persil Bocor (pipa setelah meteran air menjadi tanggung jawab Pelanggan) ,
- e. Keluar Angin Saja,
- f. Air Keruh,
- g. Meteran air tidak terbaca, dan stop kran rusak.

Kendala-kendala tersebut misalnya seperti yang dialami oleh salah seorang konsumen di wilayah Magelang Tengah bahwa dalam sebulan air dari PDAM tidak digunakan sama sekali terbukti dengan meter air tidak berputar sedikitpun karena memang tidak digunakan namun tagihan di bulan tersebut tercatat atau terhitung 10 meter kubik, catatan meteran airnya yang tertulis ditagihan lebih 10 meter kubik dari angka yang ditunjukkan meteran air di waktu yang sama.

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas masih banyak konsumen yang dirugikan, namun konsumen hanya terdiam karena ketidaktahuannya kemana akan menyampaikan keluhan tersebut, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan yang artinya tidak sesuai dengan

¹ Laporan Bulanan Bulan April 2017 Sub.Bagian Pelayanan Dan Pemasaran PDAM Magelang.

perintah UUD 1945 yaitu sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat belum terwujud. Padahal dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah diatur bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, atas informasi yang benar, untuk didengar keluhan, perlindungan dan mendapat kompensasi atau ganti rugi sebagaimana mestinya. Keadaan demikian menuntut adanya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen. Terdapat lima asas perlindungan konsumen yang seharusnya dapat diselenggarakan bersama yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas kepastian hukum. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsumen mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum yang bersumber dari perjanjian dan peraturan yang berlaku. Bentuk perlindungan dan kepastian hukum itu berupa pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian penyambungan air minum yang telah ditetapkan oleh PDAM Kota Magelang dengan konsumen.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan meneliti lebih lanjut untuk di tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: **TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis dalam menulis skripsi akan membatasi permasalahan yaitu;

1. Bagaimana substansi perjanjian yang dibuat antara konsumen dan PDAM di Kota Magelang?
2. Bagaimana tanggung jawab PDAM apabila konsumen dirugikan?
3. Apa kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi kepada PDAM Kota Magelang dan bagaimana cara penyelesaiannya?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui substansi perjanjian yang dibuat antara konsumen dengan PDAM di Kota Magelang.
2. Untuk mengetahui pertanggung jawaban PDAM kepada konsumen apabila dirugikan dalam penggunaan air PDAM di Kota Magelang.
3. Untuk mengetahui kendala yang oleh Konsumen dalam menuntut ganti rugi PDAM Kota Magelang dan penyelesaiannya.

D. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat untuk ilmu pengetahuan, manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Segi Teoritis

Penelitian ini merupakan penelitian awal yang dipergunakan sebagai penelitian lebih mendalam, selain itu dapat memberikan sumbangan dalam ilmu hukum pada khususnya dan ilmu pengetahuan pada umumnya.

2. Segi Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada PDAM mengenai tanggung jawab dan perlindungan kepada konsumen untuk mewujudkan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat Indonesia.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat umumnya dan konsumen air PDAM khususnya mengenai hak dan kewajibanya.

E. Sistematika Penulisan

Supaya dapat menyampaikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami bagi pembaca maka penulis menyusun penulisan skripsi menjadi lima bab dan setiap bab dibagi lagi sub-sub bab sesuai pembahasan yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian yang meliputi kegunaan teoritis penelitian dan kegunaan praktis penelitian.

BAB II : TINJAUAN UMUM

Dalam II bab ini akan menjelaskan hasil kepustakaan seperti kerangka teori mengenai hal-hal berkaitan dengan topik penulisan. Tinjauan tentang Perjanjian menguraikan kerangka teori tentang pengertian perjanjian, unsur-unsur perjanjian, syarat sahnya perjanjian, bentuk perjanjian, fungsi perjanjian, asas-asas perjanjian, perjanjian baku dan wanprestasi, selanjutnya Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen yang menguraikan tentang

perlindungan konsumen, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, pengertian pelaku usaha , hak dan kewajiban pelaku usaha, prinsip tanggung jawab, dan penyelesaian sengketa konsumen, serta tinjauan tentang badan usaha.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab III ini akan menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti yaitu: bahan penelitian, spesifikasi penelitian, populasi, sampling, alat penelitian, teknik penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab IV ini berisi mengenai perjanjian antara konsumen dengan PDAM di Magelang, Pertanggung jawaban PDAM di Magelang kepada konsumen apabila dirugikan dalam penggunaan air PDAM di Magelang, dan Kendala yang oleh Konsumen dalam menuntut ganti rugi PDAM di Magelang dan penyelesaiannya.

BAB V : PENUTUP

Bab V ini sebagai penutup yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber-sumber yang digunakan dalam menyusun skripsi yang mendukung penelitian berupa buku-buku dan sumber lain.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Pengertian perjanjian berdasarkan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) dalam Pasal 1313, yaitu: “Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana 1 (satu) orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap 1 (satu) orang lain atau lebih.”

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan awal ketentuan Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada satu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik, dan tidak hanya dalam bentuk pikiran atau ide.

Pengertian perjanjian menurut kamus hukum yaitu persetujuan secara tertulis atau lisan yang dibuat dua pihak atau lebih di mana masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu sebagai kesepakatan bersama; persetujuan atau kesepakatan resmi antara dua orang atau pihak atau negara atau lebih dalam bidang-bidang tertentu.²

Pengertian perjanjian menurut teori baru yang dikemukakan oleh Van Dunne (dalam Salim HS), adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat

² Charlie Rudyat, *Kamus Hukum*, (Pustaka Mahardika). hal 349-350.

hukum³. Teori baru tersebut melihat perjanjian dan perbuatan yang mendahuluinya yang dibagi menjadi tiga tahap yaitu:

- a. *Pracontractual*, yaitu adanya penawaran dan penerimaan,
- b. *Contractual*, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara para pihak,
- c. *Post contractual*, yaitu pelaksanaan perjanjian.

Menurut *Black's Law Dictionary*, perjanjian adalah suatu persetujuan antara dua orang atau lebih. Perjanjian ini menimbulkan sebuah kewajiban untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu secara sebagian". Inti definisi yang tercantum dalam *Black's Law Dictionary* adalah bahwa kontrak dilihat sebagai persetujuan dari para pihak untuk melaksanakan kewajiban, baik melakukan atau tidak melakukan secara sebagian.⁴

Perjanjian merupakan kesepakatan antara dua orang atau lebih yang menimbulkan hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan, dengan kesepakatan berarti telah terjadi tawar-menawar dan saling menerima. Kesepakatan kedua belah pihak berarti keduanya telah bersedia untuk saling mengikatkan diri dan menimbulkan akibat hukum yaitu kesepakatan semata-mata menjadi aturan yang ditaati para pihak.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa di dalam perjanjian terdapat beberapa unsur yaitu:

³ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hal.16.

⁴ Salim HS, *Perkembangan Hukum Kontrak Innominat*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hal.16.

- a. Adanya para pihak; pihak di sini adalah subyek perjanjian sedikitnya dua orang atau badan hukum dan harus mempunyai wewenang atau dibenarkan untuk melakukan perbuatan hukum sesuai yang ditetapkan oleh undang-undang.
- b. Adanya persetujuan; persetujuan yang bersifat tetap yang artinya sudah tidak terjadi perubahan atau tawar-menawar tetapi apabila atas kesepakatan para pihak. Persetujuan dapat diartikan juga kesepakatan, artinya pihak-pihak telah bersepakat untuk mengikatkan diri dalam perjanjian.
- c. Adanya tujuan yang akan dicapai, yaitu tujuan para pihak untuk mendapat keuntungan tetapi tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan dan undang-undang.
- d. Adanya prestasi yang akan dilaksanakan, yaitu prestasi merupakan kewajiban yang harus dipenuhi, oleh pihak-pihak sesuai dengan syarat-syarat perjanjian.
- e. Adanya bentuk tertentu, yaitu lisan atau tulisan. Perjanjian bisa dituangkan secara lisan atau tertulis. Hal ini sesuai ketentuan undang-undang yang menyebutkan bahwa hanya dengan bentuk tertentu suatu perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan bukti yang kuat.

Pada umumnya perjanjian tidak terikat pada suatu bentuk tertentu, dapat dibuat secara lisan dan secara tertulis. Jika perjanjian itu dibuat secara tertulis maka dapat berfungsi sebagai alat pembuktian apabila

terjadi perselisihan. Akan tetapi beberapa perjanjian, bahwa undang-undang menentukan atau mensyaratkan dibuat dalam bentuk tertentu, sehingga apabila bentuk tersebut tidak dipenuhi perjanjian itu tidak sah, dengan demikian bentuk tertulis perjanjian tidak hanya semata-mata merupakan alat pembuktian, tetapi merupakan syarat adanya perjanjian itu.

2. Unsur- Unsur Perjanjian

Perjanjian dapat diuraikan lagi menjadi beberapa unsur. Unsur-Unsur Perjanjian yaitu sebagai berikut:⁵

- a. *Essentialia*, yaitu unsur yang mutlak harus ada bagi terjadinya perjanjian. Unsur ini mutlak harus ada agar perjanjian itu sah, karena merupakan syarat sahnya perjanjian. Unsur *essentialia* dalam perjanjian mewakili ketentuan-ketentuan berupa prestasi-prestasi yang wajib dilakukan oleh salah satu atau lebih pihak, yang mencerminkan sifat dari perjanjian tersebut, serta membedakannya secara prinsip dari jenis perjanjian lainnya. Unsur *essentialia* ini pada umumnya dipergunakan dalam memberikan rumusan, definisi, atau pengertian dari suatu perjanjian.
- b. *Naturalia*, yaitu unsur yang lazimnya melekat pada perjanjian, unsur yang tanpa diperjanjikan secara khusus dalam perjanjian secara diam-diam dengan sendirinya dianggap ada dalam

⁵Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), hal.84-90.

perjanjian karena sudah merupakan pembawaan atau melekat pada perjanjian. Unsur *naturalia* pasti ada dalam suatu perjanjian tertentu, setelah unsur *essentialia* diketahui secara pasti. Misalnya perjanjian yang mengandung unsur *essentialia* dalam perjanjian jual-beli, pasti akan terdapat unsur *naturalia* berupa kewajiban dari penjual untuk menanggung kebendaan yang dijual dari cacat-cacat tersembunyi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka berlakulah ketentuan Pasal 1339 KUH Perdata yang menyatakan bahwa “Perjanjian-perjanjian tidak hanya mengikat untuk hal-hal yang dengan tegas dinyatakan di dalamnya, melainkan juga untuk segala sesuatu yang menurut sifat perjanjian diharuskan oleh kepatutan, kebiasaan, atau undang-undang.”

- c. *Accidentalialia*, yaitu unsur pelengkap dalam suatu perjanjian, yang merupakan ketentuan-ketentuan yang dapat diatur secara menyimpang oleh para pihak sesuai dengan kehendak para pihak, merupakan persyaratan khusus yang ditentukan secara bersama-sama oleh para pihak. Pada hakekatnya unsur *accidentalialia* adalah unsur yang oleh para pihak ditambahkan dalam persetujuan karena undang-undang tidak mengaturnya. Misalnya ketentuan domisili para pihak.

3. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sahnya perjanjian diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yaitu:⁶

a. Adanya kesepakatan kedua belah pihak.

Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya, yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat atau diketahui orang lain. Menurut Sudikno Mertokusumo (dalam Salim HS) Ada lima cara terjadinya persesuaian pernyataan kehendak yaitu:⁷

- 1) Bahasa yang sempurna dan tertulis.
- 2) Bahasa yang sempurna secara lisan.
- 3) Bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan.
- 4) Bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya.
- 5) Diam atau membisu, tetapi asal dipahami atau diterima pihak lawan.

b. Kecakapan untuk melakukan perbuatan hukum.

Kecakapan bertindak menunjuk kepada kewenangan yang umum, atau untuk melakukan tindakan hukum pada umumnya. Adapun kewenangan bertindak menunjuk pada peristiwa khusus. Orang yang tidak cakap adalah orang yang tidak dapat

⁶Salim H.S., *Hukum Kontrak:Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2003), hal.33.

⁷ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002). hal. 33.

menutup perjanjian, sedangkan orang tidak wenang adalah orang yang tidak dibenarkan untuk menutup perjanjian tertentu. Orang yang dinyatakan tidak wenang adalah orang yang secara umum cakap bertindak tetapi tidak untuk hal-hal tertentu, sehingga orang yang tidak wenang pasti tidak cakap bertindak.

c. Adanya objek perjanjian.

Berbagai literatur menyebutkan bahwa yang menjadi objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi terdiri atas memberikan sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu (Pasal 1234 KUH Perdata).

d. Adanya klausula yang halal.

Pasal 1320 KUH Perdata tidak menjelaskan pengertian kausa yang halal. Ketentuan Pasal 1337 KUH Perdata hanya menyebutkan kausa yang terlarang yaitu suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Syarat pertama dan kedua dalam Pasal 1320 KUH Perdata disebut syarat subyektif, karena melekat pada diri orang yang menjadi subyek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian dapat dibatalkan. Syarat ketiga dan keempat dalam pasal 1320 KUH Perdata merupakan syarat objektif, karena mengenai

sesuatu yang menjadi objek perjanjian. Jika syarat ini tidak dipenuhi, perjanjian batal demi hukum. Berdasarkan hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perjanjian sah apabila **pertama** harus adanya kesepakatan oleh kedua belah pihak tanpa adanya paksaan di tahap ini terjadi tawar-menawar hingga akhirnya mendapat kesepakatan, **kedua** para pihak mampu dan dibenarkan melakukan perjanjian, **ketiga** perjanjian itu jelas dan nyata objeknya misalnya jual-beli atau sewa dan sebagainya yang bisa dilaksanakan atau diwujudkan, dan **terakhir** perjanjian itu harus tidak bertentangan dengan undang-undang dan peraturan berlaku lainnya baik dari objek, cara maupun pelaksanaan perjanjian tidak boleh yang dilarang dan mengganggu ketertiban umum.

4. Bentuk Perjanjian

Bentuk perjanjian terbagi menjadi dua macam yaitu perjanjian tertulis dan perjanjian lisan. Perjanjian tertulis dibuat oleh para pihak dalam bentuk tertulis sedangkan perjanjian lisan perjanjian yang dibuat oleh para pihak dalam bentuk ucapan (lisan). Perjanjian tertulis terbagi menjadi tiga bentuk yaitu :⁸

- a. Perjanjian di bawah tangan, yaitu perjanjian yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja sehingga tidak memiliki kekuatan mengikat pihak ketiga.

⁸ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002). hal. 167.

Maksudnya adalah apabila ada pihak ketiga yang menyangkal perjanjian tersebut maka para pihak atau salah satu pihak berkewajiban mengajukan bukti-bukti yang diperlukan untuk membuktikan kebenaran pihak ketiga tidak berdasar dan tidak dibenarkan. Bentuk perjanjian ini kekuatan hukumnya lemah dihadapan pengadilan karena sangat besar peluangnya untuk dipalsukan untuk kepentingan pihak tertentu.

- b. Perjanjian dengan saksi notaris, yaitu perjanjian yang disaksikan notaris dan melegalisir tanda tangan para pihak dihadapan notaris. Fungsi kesaksian notaris atas dokumen tersebut semata-mata hanya untuk melegalisir kebenaran tanda tangan para pihak dan tidak mempengaruhi kekuatan hukum dari isi perjanjian. Apabila salah satu pihak menyangkal isi perjanjian maka harus membuktikan penyangkalannya.
- c. Perjanjian yang dibuat di hadapan dan oleh notaris dalam bentuk akta notariel (otentik). Akta notariel adalah akta yang dibuat di hadapan dan dimuka pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang itu adalah notaris, camat PPAT, dan lain-lain. Jenis dokumen ini merupakan alat bukti yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga dan sebagai alat bukti yang sah, dihormati dan diakui dihadapan pengadilan.

Fungsi perjanjian yaitu sebagai fungsi yuridis dan ekonomis.⁹ Fungsi yuridis adalah memberikan kepastian hukum bagi para pihak dalam melakukan perjanjian, sedangkan fungsi ekonomis adalah menggerakkan atau meningkatkan nilai penggunaan sumber daya.

5. Asas-Asas Perjanjian

Asas hukum adalah norma dasar yang dijabarkan dari hukum positif yang tidak dianggap berasal dari aturan-aturan yang lebih umum. Asas hukum bukanlah peraturan hukum yang konkret, melainkan merupakan pikiran dasar yang umum sifatnya. Pada umumnya asas hukum akan berubah mengikuti perkembangan masyarakat terpengaruh pada waktu dan tempat.

Adapun asas-asas hukum perjanjian meliputi :

a. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas kebebasan berkontrak juga erat dengan asas hukum khususnya dalam lapangan hukum perdata yang mengatakan, bahwa pada dasarnya orang bebas untuk melakukan sesuatu, selama hal itu tidak terlarang.¹⁰ Berdasarkan Pasal 1320 jo Pasal 1338 KUH Perdata seseorang bebas melakukan perjanjian, mengatur isi perjanjiannya dan mengikat bagi mereka. Bahkan boleh juga seseorang memperjanjikan, bahwa ia tidak

⁹ *ibid.* hal. 169.

¹⁰ J Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian Buku II*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001). hal. 17.

bertanggung jawab yang timbul karena kelalaiannya atau tanggung jawab secara terbatas. Para pihaklah yang menentukan apakah mereka mau terikat, seberapa jauh kehendak mereka terikat sebab mereka sendirilah yang harus bertanggung jawab terhadap perjanjian tersebut. Semua kebebasan itu ada satu ketentuan umum yang harus ditaati karena dalam hukum perdata berlaku prinsip: pada dasarnya ada kebebasan untuk bertindak, larangan merupakan perkecualian. Adanya batasan yang diberikan Undang-undang yang bersifat memaksa dan tata krama atau kesusilaan maupun ketertiban umum sebagaimana diatur dalam Pasal 1337 KUH Perdata.

Menurut Salim HS, asas Kebebasan berkontrak adalah suatu asas yang memberikan kebebasan kepada para pihak untuk:¹¹

- 1) membuat atau tidak membuat perjanjian,
- 2) mengadakan perjanjian dengan siapapun,
- 3) menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratannya, dan
- 4) menentukan bentuknya perjanjian, yaitu tertulis dan lisan.

b. *Asas Konsensualisme*

Asas konsensualisme diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata dan disebutkan secara tegas bahwa untuk sahnya

¹¹ Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hal. 9.

perjanjian harus ada kesepakatan antara kedua belah pihak, maka orang sering mengatakan bahwa perjanjian menurut B.W. mempunyai sifat atau ciri konsensual. Pasal 1338 KUH Perdata ditemukan dalam perkataan “semua” menunjukkan bahwa setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan kehendak yang dirasakan baik untuk menciptakan perjanjian.

Menurut Salim HS, asas konsensualisme merupakan asas yang menyatakan bahwa perjanjian pada umumnya tidak diadakan secara formal, tetapi cukup dengan adanya kesepakatan kedua belah pihak.¹²

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menghendaki para pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian yang mereka buat. Bahwa para pihak dalam melaksanakan hak dan kewajiban harus memperhatikan itikad baik, sehingga kedudukan para pihak seimbang.

d. Asas kekuatan mengikat

Asas ini juga dapat disebut asas *pacta sunt servanda*, Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Jadi para pihak, dengan membuat perjanjian, seakan-akan menetapkan undang-undang

¹² *Ibid*, hal.10.

bagi mereka sendiri.¹³ Bagi mereka sendiri karena berbeda sifatnya dengan undang-undang yang dibuat oleh pembentuk undang-undang yang berlaku umum. Selanjutnya dalam Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata menyatakan bahwa suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu. Asas ini dapat disimpulkan menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat oleh pihak-pihak berlaku dan mengikat serta tidak dapat ditarik kembali secara sepihak artinya perjanjian berlaku sebagai undang-undang bagi para pihak.

e. Asas Kepercayaan

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan orang lain, menumbuhkan kepercayaan di antara para pihak antara satu dengan yang lain akan memegang janjinya untuk memenuhi prestasi di kemudian hari. Asas kepercayaan mengandung pengertian bahwa setiap orang yang akan mengadakan perjanjian akan memenuhi setiap prestasi yang diadakan di antara mereka di belakang hari.¹⁴ Tanpa adanya kepercayaan itu, maka perjanjian tidak mungkin diadakan oleh para pihak.

¹³ J Satrio, *Op cit.*, hal. 143.

¹⁴ Salim HS, *Op cit.*, hal. 13.

f. Asas Kebiasaan

Asas kebiasaan diatur dalam Pasal 1339 jo Pasal 1347 KUH Perdata. Menurut asas ini perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, tetapi juga hal-hal yang dalam keadaan dan kebiasaan lazim diikuti.¹⁵ Perjanjian yang dilakukan berdasarkan adat dan kebiasaan terkadang mengesampingkan ketentuan hukum. Kebenaran tidak semata-mata dalam hukum tertulis namun juga hukum yang hidup di tengah-tengah masyarakat seperti halnya perjanjian menurut adat kebiasaan seperti jual beli sapi betina yang akan melahirkan apabila sapi betina tersebut mati kepada siapakah yang akan menanggung kerugian menurut perjanjian adat terkadang bertentangan dengan hukum positif.

6. Perjanjian jual beli

a. Pengertian Perjanjian Jual Beli

Istilah perjanjian jual beli berasal dari terjemahan *contract of sale*. Perjanjian jual beli diatur dalam Pasal 1457 – 1540 KUH Perdata. Pengertian jual beli berdasarkan Pasal 1457 KUH Perdata adalah suatu persetujuan, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.” Didalam hukum Inggris, perjanjian jual beli (*contract of sale*) dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu

¹⁵ *Ibid*, hal. 14.

sale (Actual sale) dan *agrement to sell*, hal ini terlihat dalam section 1 ayat (3) dari *Sale of Goods Act 1893*.¹⁶ *Sale* adalah perjanjian sekaligus pemindahan Hak Milik sedangkan *agrement to sell* adalah Perjanjian jual beli seperti yang diatur menurut KUH Perdata.

Macam-macam barang yang diperjual-belikan berdasarkan Pasal 503-505 KUH Perdata yaitu:

- 1) Ada barang yang bertubuh dan ada barang yang tak bertubuh.
- 2) Ada barang yang bergerak dan ada barang yang tak bergerak.
- 3) Ada barang yang bergerak yang dapat dihabiskan, dan ada yang tidak dapat dihabiskan; yang dapat dihabiskan adalah barang-barang yang habis karena dipakai.
- 4) Adanya hak dan kewajiban yang timbul antara pihak penjual dan pembeli.

Maka dapat disimpulkan bahwa dalam perjanjian jual beli terdapat unsur-unsur, yaitu:

- 1) Adanya subyek hukum, yaitu penjual dan pembeli,
- 2) Adanya kesepakatan antara penjual dan pembeli, seperti tawar-menawar hingga sepakat,
- 3) Adanya hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli.

Bentuk perjanjian jual-beli dapat secara lisan atau tertulis. Secara lisan apabila adanya kesepakatan oleh paa pihak sedangkan secara tertulis dapat berupa perjanjian dibawah tangan yang di buat oleh

¹⁶ *Ibid*, hal. 48-49.

para pihak dan perjanjian berupa akta otentik yang dibuat oleh pejabat yang berwenang.

b. Hak dan Kewajiban Penjual dan Pembeli

Perjanjian jual beli termasuk dalam golongan perjanjian timbal balik atau kontrak timbal balik. Menurut Salim HS penggolongan ini dilihat dari hak dan kewajiban para pihak.¹⁷ Kontrak timbal balik merupakan perjanjian yang dilakukan para pihak menimbulkan hak dan kewajiban-kewajiban pokok seperti jual beli dan sewa-menyewa.¹⁸ Hak dan kewajiban antara penjual dan pembeli diatur dalam Bab II KUH Perdata yaitu ketentuan mengenai perikatan untuk menyerahkan sesuatu dalam pasal 1235 KUH Perdata, dan ketentuan khusus yang mengatur tentang Jual Beli dalam pasal 1474 KUH Perdata dan pengaturan tentang terjadinya jual beli menurut 1458 KUH Perdata. Menurut ketentuan tersebut, secara prinsip penjual memiliki kewajiban:¹⁹

- 1) Memelihara dan merawat kebendaan yang akan diserahkan kepada pembeli hingga saat penyerahannya;
- 2) Menyerahkan kebendaan yang dijual pada saat yang telah ditentukan, atau jika tidak telah ditentukan saatnya, atas permintaan pembeli;
- 3) Menanggung kebendaan yang akan dijual tersebut.

¹⁷ *Ibid.* hal 29.

¹⁸ *Ibid.*

¹⁹ Gunawan Widjaja, Kartini Muljadi, *Seri Hukum Perikatan Jual Beli*, (Jakarta: raja Grafindo Persada, 2003). hal. 127.

Kewajiban pembeli berbeda dengan kewajiban penjual seperti dijelaskan diatas berdasarkan Pasal 1513 KUH Perdata bahwa kewajiban utama pembeli ialah membayar harga pembelian pada waktu dan di tempat sebagaimana ditetapkan menurut persetujuan. Selanjutnya jika pada saat jual beli disepakati tidak telah ditetapkan waktu dan tempat pembayaran, Pasal 1514 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata menentukan bahwa “Jika pada waktu membuat persetujuan tidak ditetapkan tentang itu, pembeli harus membayar di tempat dan pada waktu di mana penyerahan harus dilakukan.”²⁰

7. Perjanjian baku

Perjanjian baku merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, yaitu *Standard Contract*. Standar kontrak merupakan perjanjian yang telah ditentukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Perjanjian ini telah ditentukan dan dibuat secara sepihak oleh pihak ekonomi kuat kepada pihak ekonomi lemah yang tidak bisa ditawar sehingga semata-mata diterima secara terpaksa. Perjanjian baku dibuat secara tertulis berupa klausula baku yang tidak dapat ditawar dan sudah disiapkan sebelum transaksi dilakukan. Pengertian klausula baku berdasarkan Pasal 1 angka 10 UUPK yaitu setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib

²⁰ *Ibid*, hal. 189.

dipenuhi oleh konsumen. Jadi perjanjian standar adalah perjanjian yang ditetapkan secara sepihak, yaitu oleh produsen atau pelaku usaha, dan mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal), sehingga pihak yang lain (konsumen) hanya memiliki dua pilihan: menyetujui (*take it*) atau menolaknya (*leave it*). Dalam klausula baku dikhawatirkan menggunakan klausula eksonerasi, yaitu klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggungjawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen atau penyalur produk (penjual).²¹ Klausula eksonerasi ini dilarang oleh Undang-undang berdasarkan Pasal 18 UUPK.

8. Wanprestasi

Pengertian prestasi yaitu debitur berkewajiban atas suatu prestasi dan kreditur berhak atas suatu prestasi. Pasal 1234 KUH Perdata menyebutkan wujud prestasi yaitu, memberi sesuatu, berbuat sesuatu dan tidak berbuat sesuatu. Selanjutnya kreditur sering disebut pihak yang aktif sedangkan debitur adalah pihak yang pasif. Kreditur dapat melakukan tindakan kepada debitur yang pasif yang tidak mau melaksanakan kewajibanya, seperti melakukan peringatan untuk pemenuhan prestasi, menggugat di pengadilan dan sebagainya.

²¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006). hal.120.

a. Pengertian wanprestasi

Wanprestasi adalah tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat antara kreditor dengan debitor²². Wanprestasi juga dapat disebut cidera janji atau ingkar janji. Kalau debitur tidak memenuhi kewajiban karena adanya kesalahan disebut wanprestasi.²³ Penjelasan selanjutnya mengenai kesalahan dalam wanprestasi, ada 3 (tiga) unsur, yaitu:²⁴

- 1) Perbuatan yang dilakukan debitur dapat disesalkan;
- 2) Debitur dapat menduga akibatnya, yaitu:
 - a) Dalam arti yang objektif, yaitu sebagai manusia normal pada umumnya dapat menduga akibatnya.
 - b) Dalam arti subyektif, yaitu sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya.
- 3) Dapat dipertanggung jawabkan, yaitu debitur adalah dalam keadaan cakap.

Kesalahan meliputi suatu kesengajaan atau kelalaian. Kesengajaan merupakan perbuatan yang secara sadar memang diketahui dan dikehendaki contohnya seseorang mempunyai kewajiban membayar sewa tanggal 5 setiap bulannya tetapi ia sengaja keluar kota seminggu sejak tanggal 2 hal ini dilakukan agar tidak dimintai uang

²² Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2002). hal 180

²³ Bambang Tjatur Iswanto, *Diktat Hukum Perdata Perikatan (Asas-Asas Hukum Perikatan)*. 2007. hal 13

²⁴ *ibid.*

sewa, sehingga dapat mundur dari tanggal 5 karena pergi, adapun kelalaian adalah tidak mengetahui tetapi mengetahui adanya kemungkinan bahwa akibatnya akan terjadi, contohnya sopir truk beban berat memarkir truk di jalan menurun hanya menggunakan rem tangan tanpa ganjal roda untuk membantu fungsi rem, sehingga truk tersebut melorot dan menimbulkan kerugian yang sebetulnya sopir tidak menghendaki terjadi demikian tetapi sopir mengetahui adanya kemungkinan terjadinya truk melorot. Jadi dapat disimpulkan wanprestasi adalah tidak dilaksanakannya prestasi dikarenakan kesalahan karena sengaja atau lalai. Apabila tanpa kesalahan termasuk *Overmacht* (keadaan memaksa) bukan wanprestasi.

b. Bentuk wanprestasi

Pelaksanaan perjanjian sering terjadi wanprestasi yang bentuknya antara lain:

- 1) Tidak memenuhi prestasi sama sekali, apabila tidak mampu memenuhi prestasi sama sekali, tetapi apabila masih mampu memenuhi prestasi maka dianggap sebagai terlambat memenuhi prestasi.
- 2) Terlambat dalam memenuhi prestasi, memenuhi prestasi tidak sesuai dengan waktu yang diperjanjikan.
- 3) Tidak berprestasi sebagaimana mestinya, atau keliru dalam berprestasi, apabila dapat diharapkan untuk memperbaiki maka dianggap terlambat tetapi apabila tidak dapat

diperbaiki maka dianggap tidak memenuhi prestasi sama sekali.

c. Akibat wanprestasi

Ada empat akibat adanya wanprestasi, sebagaimana dikemukakan berikut ini.²⁵

- 1) Perikatan tetap ada, kreditor masih dapat menuntut kepada debitor pelaksanaan prestasi, apabila ia terlambat memenuhi prestasi. Di samping itu, kreditor berhak untuk menuntut ganti rugi akibat keterlambatan melaksanakan prestasinya. Hal ini disebabkan kreditor akan mendapat keuntungan apabila debitor melaksanakan prestasi tepat pada waktunya.
- 2) Debitur harus membayar ganti rugi kepada kreditor (Pasal 1243 KUH Perdata)
- 3) Beban resiko beralih untuk kerugian debitor jika halangan itu timbul setelah debitor wanprestasi, kecuali bila ada kesengajaan atau kesalahan besar dari pihak kreditor. Oleh karena itu, debitor tidak dibenarkan untuk berpegang pada keadaan memaksa.
- 4) Jika perikatan lahir dari hubungan timbal balik, kreditor dapat membebaskan diri dari kewajibannya memberikan kontra prestasi dengan menggunakan Pasal 1266 KUH Perdata.

²⁵ Salim HS. *Op Cit*, hal. 180.

Selain debitur harus bertanggung jawab maka ada beberapa hal yang dapat dilakukan oleh kreditur untuk menghadapi debitur yang wanprestasi. kreditur dapat menggugat salah satu dari 5 kemungkinan sebagai berikut:²⁶

- 1) Dapat menuntut pembatalan atau pemutusan perjanjian.
 - 2) Dapat menuntut pemenuhan perjanjian.
 - 3) Dapat menuntut pengganti kerugian.
 - 4) Dapat menuntut pembatalan dan pengganti kerugian.
 - 5) Dapat menuntut pemenuhan dan pengganti kerugian
- tuntutan atas dasar wanprestasi.

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Istilah "Perlindungan Konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum

²⁶ Bambang Tjatur Iswanto, *Op cit*, hal.14.

yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dalam hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.²⁷

Menurut John Pieris dan Wiwik Sri Wiarty Perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁸ Menurut Janus Sidabalok perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa.²⁹

Menurut Az. Nasution (dalam Shidarta) dijelaskan bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.³⁰

Perlindungan konsumen diartikan dari kalimatnya yaitu perlindungan yang merupakan suatu wujud tindakan secara langsung maupun tak langsung antara pelaku usaha kepada konsumen dengan segala ketentuan yang diatur dan ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan keadilan. Perlindungan konsumen tidak semata-mata melindungi konsumen tetapi juga pelaku usaha.

²⁷Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditnya Bakti, 2006), hal. 9.

²⁸ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen Terhadap Produk Pangan Kedaluwarsa*, (Jakarta: Pelangi Cendekia, 2007), hal 83.

²⁹ Janus Sidabalok, *Op cit*, Hal.10

³⁰Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hal.9.

2. Asas-Asas Perlindungan Konsumen

Asas-asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), sebagai berikut :

a. Asas Manfaat

Bahwa dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha, penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya tetapi memberikan kepada masing-masing pihak antara produsen dan konsumen apa yang menjadi haknya.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan menghendaki antara produsen dan konsumen dapat berlaku adil dalam perolehan hak dan pemenuhan kewajiban secara seimbang. Asas keadilan bertujuan agar partisipasi seluruh rakyat dapat terwujud secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

c. Asas Keseimbangan

Asas yang memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakkan hukum.

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas ini untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi dan sebaliknya produk tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Bahwa pelaku usaha maupun konsumen harus mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan, negara menjamin kepastian hukum artinya undang-undang mengharapakan aturan hukum tentang hak dan kewajiban dapat terwujud dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan dan negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang perlindungan konsumen.

3. Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan Perlindungan konsumen dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu:

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.

- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha.
- f. Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

4. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 UUPK pengertian konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang baik yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen menurut kamus hukum adalah pihak yang memakai atau menggunakan barang dan jasa, baik untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk kepentingan pihak lain.³¹

Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah ”pembeli” (koper), istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum

³¹ Charlie Rudyat, *Kamus Hukum*, (Pustaka mahardika), hal 274.

Perdata.³² Pengertian konsumen lebih luas daripada pembeli. Luasnya pengertian konsumen dilukiskan secara sederhana oleh mantan preseiden Amerika Serikat, John F. Kennedy dengan mengatakan, “*Consumers by definition include us all*”.³³

Pakar masalah konsumen di Belanda, Hondius menyimpulkan, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa (*uitendlijke gebruiker van goederen en diensten*).³⁴ Konsumen dalam arti luas mencakup kriteria konsumen pemakai terakhir dan konsumen bukan pemakai terakhir, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.³⁵

Menurut Mirriam badruzaman (dalam Kelik Wardiono) konsumen adalah pemakai terakhir dari benda dan jasa (*uitendlijke gebruiker van goederen en diensten*) yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.³⁶ Menurut Mirriam Badruzaman (dalam Janus Sidabalok) konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai akhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha.³⁷

Menurut Az.Nasution (dalam janus Sidabalok) konsumen yaitu orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk

³² Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT Grasindo, 2006), hal. 2.

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid*, hal. 3.

³⁵ *Ibid.*

³⁶ Kelik Wardiono, *Hukum Perlindungan Konsumen Aspek Substansi Hukum, Struktur dan Kultur Hukum dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Ombak, 2014), hal.12.

³⁷ Janus Sidabalok, *Op cit*, Hal. 17.

diperdagangkan atau dijual belikan.³⁸ Menurut John Pieris dan Wiwik Sri Wiarty konsumen adalah setiap orang pemakai hasil barang-barang hasil produksi yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain.³⁹

Pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan yang dimaksud konsumen adalah setiap orang yang mengkonsumsi barang dan atau menggunakan jasa dari orang lain dari hasil pembelian atau pemberian untuk dirinya sendiri atau keluarganya yang tidak dijual kembali atau merupakan konsumen akhir.

b. Hak Dan Kewajiban Konsumen

1) Hak Konsumen

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) terdapat hak-hak konsumen yaitu :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/ atau jasa serta mendapatkan barang dan/ atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa.

³⁸ *Ibid.*

³⁹ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Op cit*, hal 90.

- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian jika barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagaimana mestinya.
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan yang lain.

Secara umum di kenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :⁴⁰

- a) Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right to safety*),
- b) Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*),
- c) Hak untuk memilih (*The right to choose*),

⁴⁰ *ibid*, hal. 20.

d) Hak untuk didengar (*The right to be heard*).

Ada 8 Hak eksplisit di tuangkan dalam pasal 4 UUPK, sementara satu hak terakhir dirumuskan secara terbuka yaitu :

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.
- b) Hak untuk memilih barang/jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan dan pendidikan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan barang kompensasi, ganti rugi dan/enggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2) Kewajiban Konsumen

Berdasarkan Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyebutkan kewajiban konsumen yaitu :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

5. Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UUPK Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pengertian Pelaku Usaha adalah Produsen sering diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang dan/ atau jasa. Pengertian ini termasuk di dalamnya pembuat, grosir, leveransir dan pengecer profesional, yaitu setiap orang dan/ atau badan yang ikut serta dalam penyediaan barang dan jasa hingga sampai ke konsumen. Sifat profesional merupakan syarat mutlak dalam hal menuntut pertanggungjawaban dari produsen.⁴¹

b. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

1) Hak Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyebutkan hak Pelaku Usaha adalah :

- a) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan.
- b) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
- c) Hak untuk melakukan pembelian dan sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
- d) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan.

⁴¹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditnya Bakti, 2006., hal.16.

- e) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2) Kewajiban Pelaku Usaha

Berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), menyebutkan hak Pelaku Usaha adalah :

- a) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa serta memberi penjelasan penggunaa, perbaikan dan pemeliharaan.
- c) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d) Menjamin mutu barang/jasa yang diproduksi/diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang/jasa yang berlaku.
- e) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji/mencoba barang/jasa tertentu serta mmberi jaminan/ garansi atas barang yang dibuat/diperdagangkan.
- f) Memberi kompensasi, ganti rugi/penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang/jasa yang diperdagangkan.
- g) Memberi kompensasi, ganti rugi/penggantian barang/jasa yang diterima atau dimanfaatkan sesuai dengan perjanjian.

6. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab Perlindungan Konsumen

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen yang menyebabkan sengketa konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara.⁴²

Secara umum, prinsip-prinsip tanggungjawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :⁴³

a. Kesalahan (*Liability based on fault*).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Pasal 1365, 1366, 1367 KUH Perdata prinsip itu dipegang secara teguh. Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “ Hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

b. Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*).

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggungjawab (*presumption of liability Principle*), sampai ia dapat membuktikan tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada pada tergugat .

⁴²*ibid*, hal. 165.

⁴³Diyah Setiyani, Skripsi: “Perlindungan hukum terhadap konsumen Dalam pelaksanaan perjanjian antara Perusahaan daerah air minum kota Semarang dengan pelanggan di kota Semarang”(Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2009). hal. 36.

c. Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*).

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip Praduga selalu bertanggungjawab (*presumption of liability*). Prinsip Praduga selalu tidak bertanggungjawab (*presumption of nonliability*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas. Contoh dari penerapan prinsip ini adalah pada hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin, bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggungjawab dari penumpang. Dalam hal ini pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

d. Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*).

Prinsip Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*) sering diidentifikasi dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*). Menurut R.C Hoebertal et al, biasanya prinsip tanggungjawab mutlak diterapkan karena:⁴⁴

- 1) Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk membuktikan adanya kesalahan dalam suatu proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- 2) Di asumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi menambah komponen biaya tertentu pada harga produknya .
- 3) Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

⁴⁴ Shidarta, *Op cit.*, hal. 78

e. Pembatasan Tanggung jawab (*Limitation of liability*)

Prinsip Pembatasan Tanggung jawab (*Limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang di buatnya. Contohnya dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci /cetak itu hilang atau rusak, maka konsumen hanya di batasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.⁴⁵

7. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen, terdapat dua macam cara menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

Berdasarkan Pasal 45 UUPK Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan yaitu:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

⁴⁵Janus Sidabalok. *Op cit*, hal. 72.

- b. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
- c. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- d. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.”
- e. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diatur dalam Pasal 47 UUPK sebagi berikut;
- f. “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.”

Di dalam UUPK disebutkan adanya lembaga yang diberikan kewenangan menyelesaikan sengketa konsumen secara non Litigasi yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang di singkat BPSK.

Cara untuk menyelesaikan sengketa konsumen, yaitu:⁴⁶

- a. Penyelesaian sengketa Konsumen melalui Pengadilan

⁴⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Idonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006), hal. 145.

- b. Penyelesaian sengketa konsumen dengan tuntutan seketika; dan
- c. Penyelesaian sengketa konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Penyelesaian melalui Pengadilan merupakan cara yang terakhir dilakukan ketika sebelumnya telah dilakukan penyelesaian dengan tuntutan seketika kepada pelaku usaha tidak mendapat kesepakatan dan melalui BPSK juga tidak mendapat penyelesaian.

C. Perusahaan

1. Pengertian Perusahaan

Perusahaan adalah seluruh perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar untuk memperoleh penghasilan, dengancara memperniagakan/memperdagangkan, menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan.⁴⁷ Apabila dilihat dari prespektif kepemilikan modalnya, perusahaan dapat digolongkan menjadi dua jenis yaitu perusahaan swasta dan perusahaan negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Perusahaan Swasta bentuk hukumnya dapat berwujud perusahaan perseorangan, perusahaan prsekutuan yang bukan atau tidak berbadan hukum dan perusahaan persekutuan berbadan hukum. Perusahaan didirikan dan dimiliki sepenuhnya oleh individu atau swasta. Perusahaan

⁴⁷ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti,2002). hal. 7.

swasta yang berbentuk perseroan maka pengaturannya berdasarkan Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.

Pengertian Perusahaan Milik Negara berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara adalah Badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Berdasarkan asas pelimpahan kewenangan kepada Daerah yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah maka diberikan peluang berdirinya Perusahaan Daerah.

Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang yang modalnya untuk seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali ditentukan lain berdasarkan undang-undang. Perusahaan adalah seluruh perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memperniagakan/ memperdagangkan, menyerahkan barang atau menggandakan perjanjian perdagangan.⁴⁸ Apabila dilihat dari perspektif kepemilikan modalnya, perusahaan dapat digolongkan menjadi dua jenis yaitu perusahaan swasta dan perusahaan negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

⁴⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002) hal. 7.

Perusahaan Swasta bentuk hukumnya dapat berwujud perusahaan perseorangan, perusahaan persekutuan yang bukan atau tidak berbadan hukum dan perusahaan persekutuan berbadan hukum. perusahaan didirikan dimiliki sepenuhnya oleh individu atau swasta.

Pengertian Perusahaan Milik Negara berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara adalah Badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Adapun yang dimaksud dengan Badan Usaha adalah kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba/keuntungan.⁴⁹ Sedangkan Perusahaan adalah seluruh perbuatan yang dilakukan secara terus menerus, bertindak keluar untuk memperoleh penghasilan, dengan cara memperniagakan/memperdagangkan, menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan.⁵⁰

2. Penggolongan Badan Usaha

Secara teoritis badan usaha dapat digolongkan dalam 2 (dua) bentuk, yaitu:⁵¹

- a. Badan usaha yang bukan badan hukum.
- b. Badan usaha yang berbentuk badan hukum.

⁴⁹ Endra Murti Sagoro, *Materi Bisnis Pengajar*. Bahan Ajar. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

⁵⁰ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2002). hal. 7.

⁵¹ *Ibid.* hal. 50.

Badan usaha yang dapat dikelompokkan sebagai badan hukum jika memiliki unsur-unsur:⁵²

- a. Adanya pemisahan harta kekayaan antara perusahaan dan pemilik usaha.
- b. Mempunyai tujuan tertentu.
- c. Mempunyai kepentingan sendiri.
- d. Adanya organisasi teratur.

Beberapa badan usaha berbentuk badan hukum antara lain Perseroan Terbatas, Persero dan Perum yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) termasuk dalam hal ini badan usaha berbentuk badan hukum yang dikelola pemerintah daerah seperti Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selain itu ada bentuk badan usaha lain yang mempunyai karakteristik yang berbeda dengan badan usaha Perseroan Terbatas yaitu Koperasi yang didasarkan pada prinsip kekeluargaan.

Dilihat dari perspektif kepemilikan modalnya, perusahaan dapat digolongkan menjadi dua jenis yaitu perusahaan swasta dan perusahaan negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Perusahaan Swasta bentuk hukumnya dapat berwujud perusahaan perseorangan, perusahaan persekutuan yang bukan atau tidak berbadan hukum dan perusahaan persekutuan berbadan hukum. Perusahaan didirikan dan dimiliki sepenuhnya oleh individu atau swasta.

⁵² Ali Rido, 1986, *Badan Hukum dan Kedudukan Badan Hukum Bagi Perseroan, Perkumpulan, Koperasi, Yayasan, Wakaf*, (Bandung: Alumni). hal. 1-9.

Pengertian Perusahaan Milik Negara berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara adalah Badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Perusahaan Daerah adalah semua perusahaan yang didirikan berdasarkan undang-undang yang modalnya untuk seluruh atau sebagian merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali ditentukan lain berdasarkan undang-undang.⁵³ Badan hukum yang didirikan berdasarkan berlakunya Peraturan daerah (Perda) dengan tujuan melaksanakan pembangunan daerah bidang ekonomi menuju masyarakat yang makmur dan adil. PDAM Kota Magelang termasuk Perusahaan Daerah karena didirikan berdasarkan Perda Kota Magelang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang.

3. Tanggung jawab Badan Usaha

Tanggung Jawab badan usaha dibedakan berdasarkan badan usaha berbentuk badan hukum dan tidak berbadan hukum. Untuk perusahaan berbadan hukum tanggung jawab pemilik perusahaan terbatas sebesar modal yang dimasukan ke dalam perusahaan.⁵⁴ Maksudnya bertanggung jawab

⁵³ Sentosa Sembiring, 2006, *Hukum perusahaan dan Peraturan Perundang-undangan*, (Bandung: Nuasa Aulia). hal 19.

⁵⁴ *Ibid*, hal 12.

sebesar saham yang dimiliki. lain halnya badan usaha yang belum berbadan hukum (nonbadan hukum) tanggung jawab tidak terbatas.⁵⁵

Menurut Busyra Azheri Perusahaan sebagai suatu badan hukum (*recht persoon*) adalah cakap untuk melakukan perbuatan hukum (*rechtmatige daad*). dalam melakukan perbuatan hukum ia diwakili oleh organ atau pengurusnya, sehingga tidak tertutup kemungkinan menimbulkan kehilafan (*culpa*) dan kelalaian (*alpa*) yang harus dipertanggungjawabkan. secara teoritis, perusahaan sebagai badan hukum (*recht persoon*) dapat dimintai pertanggungjawaban yang dapat dibedakan menjadi dua yaitu; **pertama**; tanggung jawab dalam makna *liability* atau tanggung jawab yuridis atau hukum. **Kedua**; tanggung jawab dalam makna *reponsibility* atau tanggung jawab moral atau etis. Sejalan dengan perkembangan dan kompleksitas dinamika usah atau bisnis, maka *responsibility* dikembangkan dalam bentuk tanggung jawab sosial perusahaan (*cororate social responsibility*, atau disingkat dengan CSR).⁵⁶

a. Tanggung jawab yang bersifat *Liability* yaitu :⁵⁷

1) Tanggung jawab Perusahaan bersifat Internal.

Tanggung jawab perusahaan yang timbul dari hubungan hukum terhadap para pemegang saham atau investor dan kepada para buruh atau pekerjanya.

2) Tanggung jawab yang bersifat Eksternal.

⁵⁵ *Ibid.*

⁵⁶ Busyra Azheri, *Corporate Social Responsibility Dari Voluntary menjadi Mandatory*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2012), hal. 57.

⁵⁷ *Ibid*, hal 57-96.

tanggung jawab perusahaan yang timbul dari akibat hukum aktivitasnya, baik untuk pihak ketiga dan lingkungan di mana perusahaan beroperasi.

- 3) Tanggung jawab berdasarkan adanya unsur Kesalahan (*liability Based on Fault*).

Tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah atas dasar asas konkordansi, yang diatur dalam Pasal 1365 KUH Perdata yaitu tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.

- 4) Tanggung jawab berdasarkan Praduga (*presumption of liability*).

Perusahaan (tergugat) dianggap bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul, tetapi tergugat dapat membebaskan diri dari tanggung jawabnya, apabila ia dapat membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah (*absence of fault*) atau dikenal dengan pembuktian terbalik.

- 5) Tanggung jawab Mutlak (*Absolute Liability* atau *Strict Liability*).

Merupakan bentuk pertanggungjawaban perdata yang tidak memerlukan pembuktian adanya unsur kesalahan, sehingga pembuktian penggugat (masyarakat) menjadi lebih ringan.

Penggugat membuktikan kerugian yang dialami akibat kesalahan dari perusahaan.

b. Tanggungjawab dalam makna *Responsibility* yaitu :

kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan, dan memperbaiki atau sebaliknya memberi ganti rugi atas kerusakan apapun yang telah ditimbulkan.

1) *Responsibility* sebagai etika.

Responsibility sebagai etika adalah refleksi kritis terhadap moral. Etika hanya bermaksud menghimbau orang untuk bertindak sesuai moralitas dan mengunggah kesadaran manusia untuk bertindak secara bebas dan dapat dipertanggungjawabkan

2) *Responsibility* dalam makna etika bisnis.

Merupakan wujud tanggung jawab yang didasarkan pada suatu etika dalam dunia usaha.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode dapat diartikan sebagai suatu cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan dengan menggunakan alat-alat tertentu.⁵⁸ Penelitian adalah suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji suatu pengetahuan, suatu usaha dimana dilakukan dengan menggunakan metode tertentu. Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya, serta dilakukan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan.⁵⁹ Berdasarkan Peter Mahmud Marzuki pengertian penelitian merupakan suatu proses befikir untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi. Metode penelitian yang digunakan adalah:

A. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu menganalisa data dengan menggunakan pendekatan melalui dalil atau kaidah yang menjadi pedoman perilaku manusia.⁶⁰ Pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang apa yang dikaji dan diteliti dengan

⁵⁸ Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: UGM Press, 1997), hal.3.

⁵⁹ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 2008), hal. 43.

⁶⁰ Johannes Suprpto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, (Jakarta: Penerbit Rineck Cipta, 2003), hal.2.

norma atau hukum melalui sumber hukum positif. Penelitian hukum normatif sering disebut studi hukum dalam buku. Wawancara yang penulis lakukan merupakan data yang diperoleh langsung dari obyeknya sehingga dijadikan salah satu data utama untuk memperkuat analisis. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder.⁶¹ Pendekatan hukum yang normatif menekankan pada analisis normatif-kualitatif.⁶²

B. Bahan penelitian

Dalam sebuah penelitian harus menggunakan data, jika dilihat dari perolehannya, data dibagi menjadi:⁶³

1. Data primer

Perilaku hukum masyarakat. Sepanjang yang hendak diteliti adalah perilaku(Hukum) dari warga masyarakat, maka warga masyarakat harus diteliti secara langsung sehingga yang dipergunakan adalah data primer atau data dasar. data ini dapat diperoleh melalui wawancara maupun kuisioner.

2. Data skunder

a. Bahan Hukum Primer

Berupa Peraturan Perundang undangan, hukum adat, yurisprudensi dan berbagai sumber hukum lainnya yang

⁶¹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta : PT.RajaGrafindo Persada, 2003), hal. 13

⁶² *Ibid.*, hal.3.

⁶³ Johaness Suprpto, *Op.Cit.*, hal. 12.

mempunyai kekuatan mengikat. Peraturan yang dijadikan bahan hukum primer yaitu;

- 1) Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.
 - 2) Kitab Undang Undang Hukum Perdata.
 - 3) Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - 4) Undang-Undang nomor 11 tahun 1974 tentang Pegairan.
 - 5) Perda Kota Magelang nomor 10 tahun 2005 tentang Pendirian PDAM Kota Magelang.
- b. Bahan Hukum Skunder adalah bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer. Buku ilmu hukum, jurnal hukum laporan hukum dari media cetak maupn elektronik.
- c. Bahan Hukum Tersier adalah bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum skunder seperti kamus dan ensiklopedia.

C. Spesifikasi penelitian

Spesifikasi penelitian yang akan digunakan adalah penelitian bersifat deskriptif. Melakukan analisis dalam lingkup deskriptif dengan pendekatan kualitatif. (Pendekatan kualitatif) Pengertian: Prosedur penelitian yang menghasilkan data yang dekriptif, yang bersumber dari

tulisan atau ungkapan dan tingkah laku yang dapat diobservasi dari manusia.⁶⁴ Yang dimaksud bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan gejala-gejala di lingkungan masyarakat terhadap suatu kasus yang diteliti, pendekatan yang tepat yaitu menggunakan pendekatan kualitatif karena merupakan tata cara penelitian yang menghasilkan data bersifat deskriptif.

Sehingga dapat disimpulkan Pendekatan kualitatif yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan dan perilakunya dengan menggunakan pengamatan pedoman wawancara, sedangkan Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut. Dengan menggunakan pendekatan Kualitatif yang bertujuan untuk mengerti atau memahami gejala yang diteliti.

D. Populasi dan sampling

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan atau himpunan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda (hidup atau mati), kejadian, kasus-kasus, waktu, atau tempat, dengan sifat atau ciri yang sama.⁶⁵ Contohnya seperti Konsumen air PDAM di Magelang,

⁶⁴ Burhan Ashsofa, 1996, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rineka Cipta), hal 15.

⁶⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hal. 118

penasehat hukum di suatu kota atau provinsi, konsumen listrik di suatu wilayah kota.

2. Sampel

Sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi.⁶⁶ Sampel diambil beberapa dari populasi. Sampel adalah bagian dari populasi yang masih memiliki ciri-ciri utama dari populasi dan ditetapkan untuk menjadi responden penelitian. Sampel dalam penelitian ditetapkan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan dan tujuan penelitian.⁶⁷ Purposive sampling atau penarikan sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu.⁶⁸

Karena keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka membuat penulis menentukan sampel dalam penelitian yang dilakukan yaitu di wilayah Magelang dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang diambil oleh penulis yaitu di wilayah Kota Magelang, dengan responden sebanyak 5 orang konsumen, serta melakukan wawancara kepada narasumber yang terdiri dari pejabat PDAM Kota magelang, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Magelang, Advokat di area magelang , dan Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen Yogyakarta.

⁶⁶ *ibid.* hal. 119.

⁶⁷ Soerjono Soekanto, *Op.Cit.*, hlm.67.

⁶⁸ Ronny Hanitijo Soemitro. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*. (Jakarta: Ghalia Indonesia. 1990).hal .51.

E. Alat Penelitian

Instrumen/alat pengumpul data menggunakan Wawancara.

Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden penelitian dilapangan, yang memberikan kepada peneliti tentang informasi yang berkaitan dengan apa yang dibahas dalam penelitian. Wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis berdasarkan proposal penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data primer langsung dari responden yang ditunjuk dilokasi penelitian.

F. Metode analisis data

Tidak ada suatu penelitian akan dapat berlangsung dengan benar kalau tidak memanifestasikan penalaran yang benar dan memanifestasikan ketaatan yang benar pada hukum-hukum logika. Logika adalah suatu ilmu pengetahuan mengenai penyimpulan yang tepat, dimana dikenal 2 (dua) model logika yang ditempuh melalui prosedur penalaran yaitu prosedur deduktif dan induktif.⁶⁹ Karena dalam penelitian menggunakan pendekatan kualitatif maka memiliki ciri menggunakan prosedur bersifat induktif. Dengan demikian metode yang digunakan adalah prosedur Induktif yang menekankan pada wawancara dengan pertanyaan bersifat terbuka.

⁶⁹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Cet.1 (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), hal. 9-10.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Perjanjian yang dibuat antar PDAM Kota Magelang dengan konsumen merupakan perjanjian yang ditandai dengan ditandatanganinya surat pernyataan yang telah dibuat dan dipersiapkan oleh PDAM. Bentuk perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku yang mengandung klausula eksonerasi. Konsumen disebut sepakat apabila bersedia dan menerima ketentuan tersebut. Setelah konsumen menanda tangani surat pernyataan tersebut maka antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen saling mengikatkan diri. Kesimpulanya calon konsumen yang berkeinginan untuk memohon pemasangan baru saluran air PDAM dirumahnya akan disuguhkan perjanjian baku yang hanya diberikan pemilihan apakah menerima atau menolaknya. Kalusula eksonerasi ditemukan dalam Pasal 3 surat “Pernyataan Pelanggan” bahwa PDAM mengalihkan tanggung jawabnya ketika mengubah atau memindahkan pipa dinas dan seperangkatnya sebelum dan termasuk meter air yang tersambung dengan pipa persil konsumen. Akibat hukum dari penggunaan klausula eksonerasi adalah batal demi hukum namun tidak meniadakan perjanjian seluruhnya.
2. Tanggung jawab PDAM kepada konsumen yang dirugikan belum sepenuhnya terlaksana. PDAM dapat dikatakan wanprestasi karena berprestasi tidak sebagaimana mestinya atau terlambat melakukan

prestasi. Berdasarkan keterangan dari 5 (lima) konsumen 40% belum ditindaklanjuti, keadaan demikian juga didukung dengan data Laporan kerusakan pipa dinas transmissi/persil PDAM Kota Magelang dalam satu bulan adalah keluhan konsumen yang masuk ke PDAM sejumlah 432 permohonan perbaikan, 23,6% permohonan belum ditindaklanjuti.

3. Kendala-kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi antara lain :
 - a. Konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya serta hak dan kewajiban PDAM yang dibuat oleh PDAM.
 - b. Konsumen bosan dengan tanggapan dan layanan yang tidak memuaskan Konsumen .
 - c. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan / konsumen.
 - d. Secara teknis pipa dinas milik PDAM sudah tua sehingga sering menimbulkan kebocoran yang mengakibatkan gangguan yang merugikan konsumen.

B. SARAN

1. Memberikan sosialisai tentang hak dan kewajiban PDAM, Hak dan kewajiban Konsumen dengan berbagai media seperti Banner di tempat umum, Banner di Kantor atau pos pelayanan PDAM, sosialisai di radio dan sebagainya sehingga konsumen tidak gagap

informasi dari PDAM. Melalui radio juga dapat disampaikan mengenai pemberitahuan penting seperti tentang tarif air minum dan gangguan perbaikan yang mengakibatkan air mengalir tidak lancar atau mati dan alangkah lebih baiknya ada dialog interaktif melalui radio pada hari tertentu yang harapanya konsumen mendapat perhatian pelayanan yang sebaik-baiknya.

2. Dibuatnya format perjanjian baku secara tertulis, sehingga memberikan kemudahan dalam hal pembuktian adanya perjanjian yang jelas antara PDAM Kota Magelang dengan Konsumen.
3. Meningkatkan Sumber Daya Manusia dari seluruh jajaran pegawai PDAM sehingga mendapatkan pelayanan sebaik-baiknya kepada konsumen sesuai dengan Visi, Misi dan Motto PDAM Kota Magelang. Pimpinan, bagian pelayanan hingga petugas lapangan diharapkan adalah orang-orang ahli di bidangnya dalam melayani air minum kepada konsumen. Untuk petugas lapangan khususnya memberikan keterangan sejelas-jelasnya kepada konsumen ketika menindaklanjuti gangguan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman konsumen ketika petugas hanya meninjau untuk tindakan selanjutnya tetapi tanggapan masyarakat adalah petugas hanya mengecek tanpa perbaikan.
4. Meningkatkan kinerja dengan merawat dan memperbaiki hal-hal yang berkaitan jalur aliran air yang akan mengalirkan air ke konsumen. Diharapkan dengan adanya pengawasan yang

berkelanjutan akan mengetahui bagian-bagian yang akan mengganggu aliran air sehingga gangguan dapat dicegah dengan mengganti atau memperbaiki sebelum terjadi gangguan.

5. Alangkah lebih baik ada Petugas Lapangan di setiap kelurahan atau kecamatan, sehingga apabila ada keluhan akan langsung dan cepat ditanggapi. Ketika gangguan itu bersifat ringan dapat langsung teratasi apabila gangguan itu bersifat berat konsumen telah mendapat kejelasan dan perhatian sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan.
6. Konsumen yang mengalami kebuntuan atau permasalahan konsumen yang tidak terselesaikan melalui konsiliasi kepada PDAM dapat mengadukan Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Magelang dengan cara *Win Win Solution* yaitu para pihak saling dimenangkan secara adil.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdulkadir Muhammad. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*, Cet.1. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti.
- Ali Rido. 1986. *Badan Hukum dan Kedudukan Badan Hukum Bagi Perseroan, Perkumpulan, Koperasi, Yayasan, Wakaf*, (Bandung: Alumni).
- Bambang Tjatur Iswanto. 2007. *Diktat Hukum Perdata Perikatan (Asas-Asas Hukum Perikatan)*.
- Endra Murti Sagoro. 2013. *Materi Bisnis Pengajar*. Bahan Ajar. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Janus Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Idonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Johanes Suprpto. 2003. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja.2003. *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. 2005. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Ronny Hanitijo Soemitro.1990. *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Salim H.S. 2003. *Hukum Kontrak:Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta : Sinar Grafika.
- Shidarta. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT Grasindo.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2003. *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Soerjono Soekanto. 2008. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Soerjono Soekanto.2005. *Pengantar Penelitian Hukum*,cet.1. Jakarta: UI Press.
- Sutrisno Hadi. 1997. *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: UGM Press.

PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan.

Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.

WEBSITE

www.PDAM-KotaMagelang.co.id

LAIN-LAIN

Laporan Bulanan Bulan April, Juni 2017 Sub.Bagian Pelayanan Dan Pemasaran PDAM Magelang.