

**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 menepati 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 Sulistyarningsih 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.	Perindungan 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	59
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
A.	Profil PDAM Kota Magelang.....	59
B.	Substansi Perjanjian yang Dibuat Antara Konsumen dan PDAM Di Kota Magelang	67
C.	Tanggung Jawab PDAM Terhadap Konsumen yang Dirugikan.....	78
D.	Kendala yang Dialami oleh Konsumen dalam Menuntut Ganti Rugi Kepada PDAM Kota Magelang dan Penyelesaiannya.	88
BAB V	95
A.	KESIMPULAN	95
B.	SARAN	96
DAFTAR PUSTAKA	99
	Lampiran Surat Pernyataan Pelanggan.....	102

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



BASRI, 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 kewajibannya.

E. Sistematika Penulisan

Supaya dapat menyampaikan gambaran yang jelas dan mudah dipahami bagi pembaca maka penulis penyusun 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 keberatan 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 kepastihan 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 kewajibannya, 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 cedera 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 Widiarasana 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 mengharapkan 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/penggantian, 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) Beriktikad 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 sebagai 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 prespektif 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 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 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 dimasukkan 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 Johannes 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 IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil PDAM Kota Magelang

Mengingat air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi seluruh warga masyarakat *Gementee* Magelang umumnya dan warga negara Belanda yang ada di *Gementee* Magelang khususnya, maka pemerintah saat itu mendirikan proyek air minum di Kota Magelang.

Pada saat beralihnya pemerintahan Belanda ke Indonesia, maka badan pengelola ini berganti nama menjadi Dinas Air Minum. Kedinasan Air Minum Magelang merupakan kelanjutan dari yang telah dilakukan pada Zaman Hindia Belanda. Selanjutnya dengan adanya perkembangan pengelolaan Air Minum di Kota Magelang, maka berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 270 tahun 1978 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madya Tingkat II Magelang dan diperbaharui dengan Peraturan Daerah Nomor 2 tahun 1989 tentang Perubahan Pertama atas Peraturan Daerah Kota Madya Tingkat II Magelang Nomor 270 tahun 1978 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madya Tingkat II Magelang, maka kedinasan Air Minum Kota Magelang berubah statusnya menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang. Sebagai Perusahaan Milik Daerah, maka Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Tingkat II Magelang diberi wewenang untuk mengelola dan mengusahakan sumber-sumber air minum yang ada, dengan tujuan untuk meningkatkan daya guna dan daya kerja perusahaan daerah

menyediakan air minum sebagai satu unit kegiatan ekonomi yang berfungsi untuk menyelenggarakan kemanfaatan umum (*public utility*).

Selanjutnya dasar berdirinya PDAM Kota Magelang diperbaharui kembali dengan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Madya Tingkat II Magelang Nomor 270 tahun 1978 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kota Madya Tingkat II Magelang.

PDAM Kota Magelang tugas utamanya adalah melayani air minum masyarakat dengan sistem perpipaan. Komponen sistem penyediaan air minum terdiri dari unit air baku, unit produksi, unit transmisi, unit distribusi dan unit pelayanan. PDAM Kota Magelang melayani wilayah kota Magelang dan wilayah kabupaten Magelang.

Sumber air baku yang dimanfaatkan oleh PDAM kota Magelang seluruhnya adalah mata air. Mata air utama yang dimanfaatkan secara komersial oleh PDAM berjumlah 5 (Lima) sumber dengan 7 (Tujuh) bangunan penangkap air yang kapasitas sumber tercatat sebesar 962,61 l/detik (Data Status Desember 2009).⁷⁰ Kapasitas produksi pada tahun 2009 menurut catatan adalah sebanyak 434,49 l/detik dan distribusinya sebanyak 431,32 l/detik.

⁷⁰ www.PDAM-KotaMagelang.co.id.

Table 1 Sumber Air Baku

NO	MATA AIR	KAPASITAS SUMBER (L/dtk)	KAPASITAS PRODUKSI (L/dtk)	TAHUN OPERASI	KET
1	KALEGEN	79.63	34,83	1920	Gravitasi
2	WULUNG	42.69	38,22	1920	Gravitasi
3	KALIMAS I	69.07	69,07	1971	Gravitasi
4	KALIMAS II	124.97	76,30	1982	Gravitasi
5	KANOMAN I	525.99	72,74	1995/1997	Pompa
6	KANOMAN II	70.02	70,02	1997	Pompa
7	TUK PECAH	233.31	94,22	2004/2005	Pompa
TOTAL		1145.69	455,40		

Sumber: Data PDAM Kota Magelang tahun 2017.

Selanjutnya air yang dihasilkan dari mata air ada yang langsung disalurkan kepada konsumen dan ada beberapa yang disalurkan terlebih dahulu ke Reservoir. Reservoir adalah Bak penampung dalam Sistem Penyediaan Air Minum Bak penampung yang berfungsi menyimpan air, baik dari hasil olahan maupun langsung dari mata air. Reservoir yang dikelola oleh PDAM Kota Magelang yang gunanya untuk menampung air sementara dari sumber air ada 3 (tiga) yaitu sebagai berikut :

Table 2 Reservoir PDAM Kota Magelang

NO	RESERVOIR	KAPASITAS (M ³)	TAHUN
1	MENARA AIR	1.750	1920
2	BANDONGAN	1.400	1961
3	TIDAR	1.000	1993

Sumber: Data PDAM Kota Magelang tahun 2017.

Aliran air yang dialirkan dari mata air menuju konsumen maupun ke reservoir hanya menggunakan sistem perpipaan, yang terdiri dari pipa transmisi dan pipa distribusi. Pipa Transmisi merupakan pipa yang digunakan dari sumber mata air sedang kan pipa distribusi adalah pipa induk yang mengalirkan air ke pipa-pipa dinas, yang selanjutnya mengalir sampai ke pipa persil konsumen.

PDAM Kota Magelang memiliki berbagai jenis layanan yang diberikan kepada konsumen, jenis – jenis pelayan tersebut adalah :

- a. Melayani Sambungan Baru dan kebutuhan air minum.

Air Minum yang layak untuk dikonsumsi konsumen seperti air nya tidak keruh (jernih), tidak berbau dan tidak beracun.

- b. Pembayaran Rekening Air Minum.

Melayani Pembayaran Tagihan Rekening Air melalui loket yang disediakan di Kantor PDAM. PDAM memberikan kemudahan kepada konsumen dalam mengecek tagihan rekening air yaitu dapat melalui sms dengan cara ketik TAGIHAN (SPASI) nomor PDAM, kemudian kirim ke nomor 085 700474001 atau website WWW.PDAMKotaMagelang.com

- c. Pemeriksaan Kualitas Air.

Melayani pemeriksaan air yang berasal dari air sumur (dangkal/dalam), air jet pump, mata air, air hasil pengolahan (bukan air limbah pabrik yang diolah) dan bukan air PDAM Kota Magelang.

- d. Pelayanan Tangki Air.

Melayani Pembelian air menggunakan truk tangki air minum berkapasitas 4.000 liter dengan pembayaran secara tunai. Pelayanan Tanki Air untuk mengatasi air tidak mengalir secara kolektif pada pelanggan tidak dipungut biaya.

e. Uji Akurasi Meter Air.

Melayani Uji Akurasi Meter Air atau Tera Ulang meter air apabila pengukuran meter air sudah tidak normal.

f. Membuka kembali saluran air karena Tutup Sementara.

Konsumen yang menunda pembayaran setiap rekening sampai 1 (satu) bulan, Penutupan sementara berlaku selama 7 (tujuh) hari sejak dilakukan penutupan. Apabila dalam waktu tersebut ada penyelesaian, maka dapat dibuka kembali dengan dibebani biaya buka kembali, Ditambah denda pelanggaran dan melunasi tunggakan rekening.

g. Tutup Total.

1) Atas Permintaan Pelanggan

2) Karena Pelanggaran

i. Perubahan Situasi/ Pindah Aliran / Pindah Meter Air.

Melayani pemindahan saluran air dan meter air karena ada perubahan bangunan atau renovasi bangunan yang dapat mengganggu saluran air dan meter air.

j. Pindah Golongan.

Melayani pemindahan golongan atas permintaan konsumen dengan mengisi blanko yang disediakan PDAM dan membayar biaya administrasi.

k. Balik Nama.

Melayani balik nama konsumen karena terjadi pemindahan kepemilikan.

1. Laporan Pengaduan.

Melayani laporan pengaduan konsumen atas gangguan air dapat melalui loket keluhan pelanggan di kantor PDAM atau melalui telepon 361974 atau 362838, atau melalui sms gateway dengan cara ketik: GANGGUAN (spasi) KELUHAN/ INFORMASI dengan mengirim ke 085 700 474 001.

Konsumen PDAM adalah masyarakat yang berada di wilayah Kota Magelang dan beberapa wilayah Kabupaten Magelang dengan jumlah 31.857 jiwa, yang meliputi tiga kecamatan di Kota magelang yaitu Kecamatan Magelang Utara, Kecamatan Magelang Tengah, dan kecamatan Magelang Selatan, serta tiga kecamatan di Kabupaten Magelang yaitu Kecamatan Secang, Kecamatan Bandongan dan Kecamatan Mertoyudan.

Selanjutnya mengenai tarif yang dibebankan kepada konsumen selain berdasarkan jumlah pemakaian yang diukur oleh meter air juga berdasarkan kualifikasi jenis golongan sebagai berikut :

a. Sosial (I)

- 1) (IA) Sosial Umum (Hidran Umum) terdiri dari: Kran Umum/Kamar Mandi, WC Umum, TMP/Kuburan.
- 2) (IB) Sosial Khusus terdiri dari: Puskesmas/ Klinik Pemerintah, Lembaga Sosial, Yatim Piatu, Panti Werdha, Rumah Sakit.
- 3) (IB1) Masjid Jami'
- 4) (IB2) Masjid
- 5) (IB3) Musholla, Langgar, Gereja, Klenteng, Pura dll.

b. Non Niaga terdiri dari :

1) Rumah tangga (II A)

(II A1) Golongan Rumah Tangga Rendah

(II A2) Golongan Rumah Tangga Menengah

(IIA3) Golongan Rumah Tangga Mampu

2) Instansi Pemerintah

a) (II B1) Golongan Tempat Pendidikan, Asrama, Sekolah

b) (II B2) Golongan Instansi

c) (II B3) Golongan Instansi TNI/POLRI

d) (II B4) Golongan Khusus AKMIL

c. Niaga (III)

1) Niaga Kecil (III A) : Toko Kecil, Rumah Makan, Salon, Jasa Usaha, Penginapan, Perusahaan Swasta, Praktek Dokter, Laboratorium Swasta, Rumah Sakit, Pasar, Terminal, Gedung Pertemuan, Percetakan, Notaris, Pengacara, Bengkel Kecil.

2) Niaga Besar (III B) : Toko Besar, Pasar Swalayan Besar, Tailor, Kios Besar, Bank, Rumah Obat, Apotik, Benkel Besar, Rumah Sakit Swasta Tipe A dan B, Hotel, Restaurant, Servis Station, Percetakan Besar, Kolam Renang Swasta, Salon.

d. Industri (IV) :

1) Industri Kecil (IV A) : Industri Rumah Tangga, Pengerajin (Sepatu, Roti, Bkmi, Tahu, Tempe , Krupuk)

2) Industri Besar (IV B) : Pabrik Minuman, Makanan, Pabrik Es, Karoseri, Pabrik Besar (Tegel, Tenun, Roti, Perkayuan).

Dalam pembayaran rekening air berdasarkan tarif dan besarnya pemakaian air oleh konsumen. Penyesuaian Tarif air minum dan tarif pelayanan air minum lainnya pada PDAM Kota Magelang diberlakukan secara bertahap (dalam 1 tahun 1 tahap) dengan berdasar peraturan sebagai berikut :

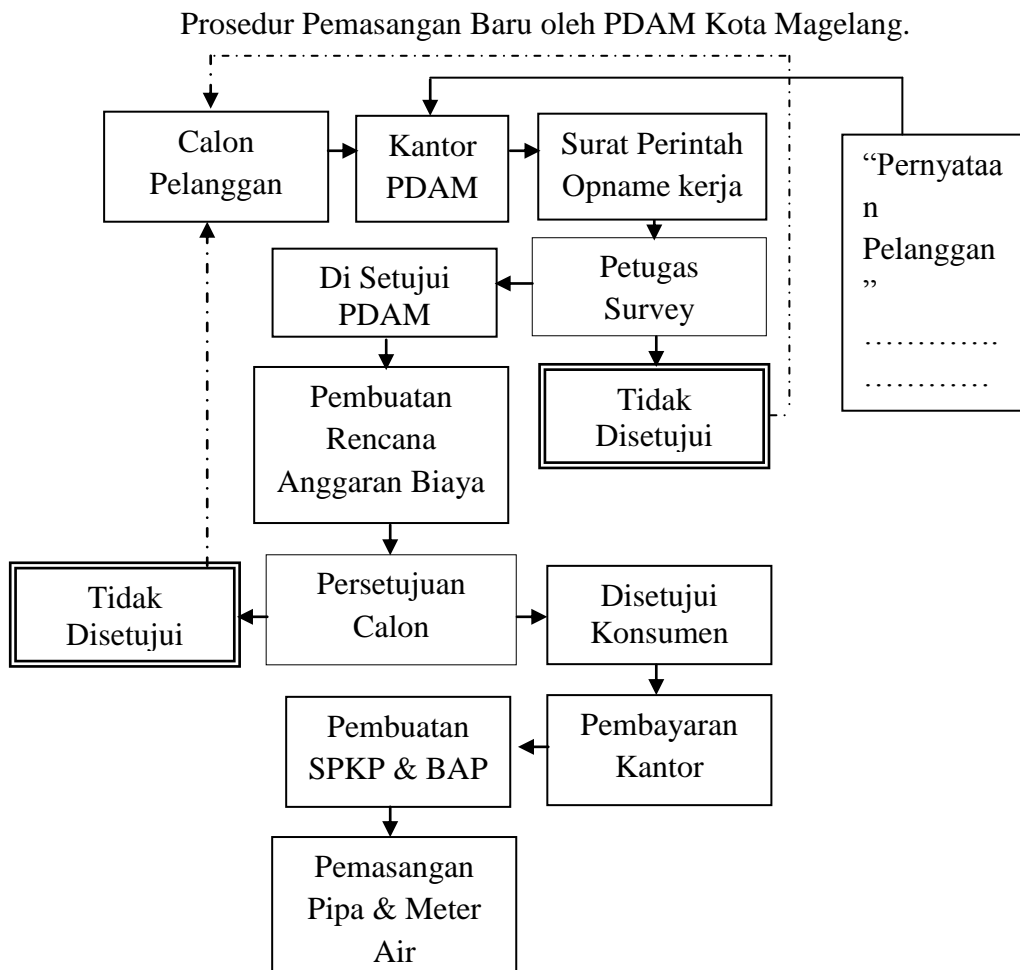
- a. Perda Kota Magelang Nomor 6 tahun 2016 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang, Pasal 47 ayat (6) yang menyebutkan bahwa untuk kesinambungan pelayanan PDAM paling lama 5 (lima) tahun sekali Direksi dapat meninjau tarif.
- b. Permendagri Nomor 71 tahun 2016 Tentang Perhitungan dan penetapan Tarif Air Minum.
- c. Keputusan Walikota Magelang Nomor 539/299/122 tahun 2016 tanggal 30 November 2016, Tentang Penetapan tarif Air Minum Pada Perusahaan umum Daerah Air Minum Kota Magelang.
- d. Peraturan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kota Magelang Nomor 690/1864/34 tahun 2016 tanggal 2 Desember 2016 tentang Penetapan Tarif Air, Dana Peeliharaan Meter, Biaya Administrasi, Restribusi/Pajak Air Bawah Tanah, Denda dan Biaya Jasa Pelayanan Lainnya Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Magelang.

Pembayaran rekening air PDAM selain melalui Kantor PDAM konsumen dapat membayar tagihan rekening air dapat melalui :

- a. Loker Pembayaran PPOB di Kelurahan Masing-masing, atau di loket PPOB terdekat.
- b. Loker BRI.
- c. Loker Kantor Pos.

B. Substansi Perjanjian yang Dibuat Antara Konsumen dan PDAM Di Kota Magelang

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Substansi perjanjian diawali dari pendaftaran pemasangan baru Air PDAM Kota Magelang dengan prosedur sebagai berikut :



Keterangan gambar Prosedur Pemasangan Baru oleh PDAM Kota Magelang:

1. Calon Konsumen datang ke Kantor PDAM untuk melakukan pendaftaran dan mengisi surat pernyataan yang telah disediakan.
2. Setelah konsumen menandatangani surat pernyataan yang dibuat oleh PDAM maka PDAM akan membuat surat Perintah Opnam Kerja kepada bagian distribusi untuk dilakukan survey lokasi oleh petugas lapangan.
3. Petugas lapangan akan meninjau lokasi tempat tinggal konsumen yang akan dipasang saluran air minum PDAM.
4. Petugas lapangan yang melakukan survey akan membuat laporan yang menerangkan bahwa pemasangan baru disetujui atau tidak berdasarkan kesesuaian keterangan konsumen ketika melakukan pendaftaran.
5. Ketika disetujui maka akan dibuat Rencana Anggaran Biaya pemasangan saluran air PDAM, akan tetapi apabila tidak disetujui maka akan disampaikan kepada konsumen tentang hal-hal yang perlu dilakukan supaya pemasangan air minum PDAM dapat dilakukan.
6. Rencana Anggaran Biaya pemasangan saluran air PDAM akan disampaikan kepada konsumen untuk mendapatkan persetujuan konsumen, apabila konsumen menyetujui maka akan dipersilahkan melakan pembayaran di Kantor PDAM, akan tetapi apabila konsumen tidak meyetujui karena keberatan, dapat membuat surat permohonan keringan yang disampaikan kepada Direktur PDAM.
7. Setelah dilakukan pembayaran biaya pemasangan, PDAM akan mengeluarkan surat Perintah Kerja Pemasangan dan Berita Acara

Pemasangan kepada bagian distribusi kemudian dilakukan pemasangan pipa air sehingga air segera mengalir di rumah konsumen.

Berdasarkan prosedur pendaftaran menjadi konsumen PDAM Kota Magelang atau pemasangan baru aliran air PDAM merupakan kesepakatan dari perjanjian telah terjadi kesepakatan sebagaimana yang telah diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata yang ditandai dengan ditandatanganinya surat “Pernyataan Pelanggan” oleh calon konsumen dan pemasangan saluran air surat tersebut dibuat oleh PDAM yang berisi klausula-klausula tentang pernyataan konsumen yang telah ditetapkan atau dibuat secara sepihak oleh PDAM sehingga calon konsumen hanya diberikan pilihan menerima atau menolaknya (*Take it or leave it*). Isi surat pernyataan adalah sebagai berikut:

1. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa-pipa persil harus di bongkar, maka hal ini di luar tanggung jawab PDAM dan pemohon tidak menuntut kerugian apapun juga.
2. Setuju dan tidak akan menggugat apabila pipa saluran kota dengan pipa Dinas termasuk Meter air beserta *Accessories* yang terpasang di lokasi rumah saya, setelah di pasang menjadi milik PDAM dan selanjutnya PDAM berhak mempeluas maupun menggabungkan pemasangan baru pada saluran air tersebut.
3. Jika kemudian hari terjadi perubahan Pipa Persil/ Pipa setelah meteran yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diijinkan, maka sambungan

Pipa Dinas dapat dicabut tanpa dapat kami tuntut ganti rugi dalam bentuk apapun.

4. Pemohon berjanji akan memenuhi segala ketentuan peraturan umum dan peraturan pelaksana serta tarif yang ditentukan PDAM.

Konsumen dapat disebut sepakat terhadap perjanjian apabila bersedia dan menerima ketentuan tersebut. Setelah konsumen menanda tangani surat pernyataan tersebut dan dilakukan pemasangan saluran air maka antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen saling mengikatkan diri. Kesimpulanya terjadi kesepakatan perjanjian antara PDAM dengan calon konsumen.

Perjanjian tersebut apabila dianalisis terdapat unsur-unsur perjanjian, yaitu :

1. Adanya para pihak, yaitu PDAM Kota Magelang yang merupakan badan hukum yang berwenang mengelola Sumber Daya Air dan konsumen yang merupakan orang yang cakap dan berwenang dengan bukti telah memiliki KTP dan bersedia rumahnya akan dipasang aliran air PDAM.
2. Adanya kesepakatan, yaitu persetujuan yang bersifat tetap dan tidak terjadi tawar-menawar. Kesepakatan antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen dengan ditandai dengan ditanda tangininya surat pernyataan oleh calon konsumen.
3. Adanya tujuan yang akan dicapai, yaitu masing-masing pihak memiliki tujuan yang akan dicapai. PDAM sebagai perusahaan bertujuan mendapatkan profit atau keuntungan, konsumen bertujuan untuk mendapatkan aliran air minum dari PDAM Kota Magelang.

4. Adanya prestasi yang akan dilakukan, yaitu prestasi untuk berbuat sesuatu. PDAM sebagai pelaku usaha melakukan pemasangan saluran air minum dan mengalirkan air minum ke rumah konsumen, konsumen melakukan pembayaran pemasangan saluran air dan membayar tagihan rekening air setiap bulanya.
5. Adanya bentuk tertentu yaitu tidak tertulis. KUH Perdata tidak mengharuskan dibuatnya perjanjian secara tertulis, akan tetapi perjanjian yang dibuat tertulis berfungsi sebagai pembuktian adanya perjanjian yang dilakukan antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen.

Keadaan demikian berdasarkan unsur-unsur tersebut di atas dapat disimpulkan telah terjadi perjanjian tidak tertulis antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen. Berdasarkan Pasal 1320 KUH Perdata tentang syarat sahnya perjanjian, maka perjanjian dapat dikatakan telah memenuhi syarat-syarat yang diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

1. Memenuhi syarat kesepakatan, yaitu adanya persesuaian pernyataan kehendak antara PDAM dengan konsumen, yang ditandai dengan ditandatanganinya surat pernyataan dan dilanjutkan dengan pemasangannya.
2. Kecakapan membuat suatu perikatan, yaitu perbuatan orang-orang yang cakap dan wenang untuk melakukan perbuatan hukum, apabila konsumen tidak cakap atau tidak wenang maka akan ditolak oleh PDAM karena tidak memenuhi syarat administrasi.

3. Suatu hal tertentu, adanya perjanjian tentang Pemasangan saluran air minum PDAM kepada konsumen.
4. Suatu sebab yang halal, yaitu tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum.

Empat syarat di atas telah terpenuhi dalam peristiwa perjanjian antara PDAM Kota Magelang dengan konsumen yang dapat disimpulkan perjanjian tersebut adalah sah.

Bentuk perjanjian yang dilakukan oleh PDAM Kota Magelang dengan Konsumen merupakan perjanjian yang tidak tertulis atau secara lisan. Penggunaan klausula baku dibuktikan ketika calon konsumen berkeinginan untuk menjadi konsumen kemudian mendaftar ke kantor PDAM Kota Magelang, calon konsumen akan diberikan informasi tentang layanan air minum dan dipersilahkan untuk mengisi data diri dalam sebuah formulir langganan PDAM Kota Magelang. Formulir tersebut terdapat kalimat yang menjadi judul yang berbunyi “Pernyataan Pelanggan” yang telah dibuat dalam jumlah yang banyak dan telah dibuat atau dipersiapkan oleh PDAM, terdapat klausul-klausul yang merupakan pernyataannya konsumen yang dan berlaku bagi semua konsumen atau berlaku umum (lihat Lampiran). Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa klausula yang tertulis dalam formulir tersebut merupakan klausula baku.

Berdasarkan teori yang dimaksud dengan klausula baku adalah klausula yang telah ditentukan dan telah dituangkan dalam bentuk formulir. klausula yang telah di bakukan dalam bentuk formulir atau tertulis, berlaku

umum untuk semua konsumen, dan baku pula kalusula-klausula didalamnya yang tidak memberikan peluang bagi konsumen untuk merundingkan atau meminta perubahan.

Penggunaan kalusula baku yang dibuat oleh PDAM kepada konsumen menurut pendapat Ismiyati selaku Kepala Sub. Bagian Pelayanan Pemasaran dan Humas PDAM Kota Magelang di perbolehkan karena berprinsip kepada kebebasan berkontrak yang diatur dalam Pasal 1338 KUH Perdata dan PDAM memberikan pilihan kepada konsumen untuk menerima atau tidak serta tanpa adanya paksaan kepada konsumen untuk menerimanya. Menurut beliau apabila ada calon konsumen yang keberatan terhadap ketentuan yang ditetapkan PDAM maka dipersilahkan untuk memilih apakah bersedia atau tidak, apabila tidak juga dipersilahkan karena semua yang dibebankan oleh PDAM kepada konsumen merupakan kebijakan berdasarkan peraturan yang berlaku, sehingga PDAM tidak sembarangan menetapkan aturan.

Hasil wawancara kepada konsumen, bahwa penggunaan kalusula baku oleh PDAM Kota Magelang tidak begitu menjadi perhatian dimata konsumen, konsumen bersedia mengikuti peraturan yang ditetapkan oleh PDAM karena mereka percaya hal tersebut demi kebaikan bersama. Salah satu konsumen mengatakan bahwa konsumen tidak memiliki kewenangan atau hak tentang perjanjian tersebut, hanya diberikan pilihan bersedia atau tidak. Konsumen pada umumnya bersedia karena kebutuhan akan air minum sehingga mau tidak mau harus tunduk pada peraturan yang ditetapkan PDAM.

Jika para pihak sepakat dan masing-masing memiliki hak dan kewajiban yang seimbang maka merupakan perjanjian timbal balik. Bahwa kesepakatan yang telah terjadi antara PDAM Kota Magelang dengan Konsumen. Hak dan kewajiban yang seimbang tersebut merupakan perjanjian timbal balik, akan tetapi hak dan kewajiban konsumen dan PDAM hanya ditetapkan secara sepihak oleh PDAM yang tercantum dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 dalam bentuk buku tarif air minum sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban Pelanggan :

a. Hak pelanggan:

- 1) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan air minum sesuai standar yang berlaku.
- 2) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan apabila terjadi gangguan air minum, setelah melaporkan secara resmi baik telepon atau loket pelayanan langganan.
- 3) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan jasa perbaikan instalasi pipa dinas tanpa dikenakan biaya perbaikan.
- 4) Pelanggan berhak mendapatkan pelayanan rutin pemeliharaan mater air tanpa dikenakan biaya kecuali terjadi kasus pelanggaran yang dilakkan pelanggan.
- 5) Pelanggan berhak mengadukan hasil pembacaan stand meter air yang kurang meyakinkan pelanggan dengan batas waktu 3 (tiga) hari sesudah pembacaan oleh petugas, bila dalam waktu tersebut

tidak menggunakan hak pengaduan, maka hasil pembacaan dinyatakan sah.

- 6) Pelanggan berhak mendapatkan reduksi atau pengembalian berupa kelebihan pemakaian karena kesalahan petugas atau akibat kerusakan meter air yang dapat dibenarkan oleh perusahaan.
- 7) Pelanggan berhak untuk meminta bukti tanda terima pembayaran rekening pemakaian air dan biaya pelayanan lainnya sesuai peraturan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.

b. Kewajiban Pelanggan :

- 1) Membayar rekening air minum sesuai dengan pemakaian dan ketentuan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.
- 2) Melaksanakan pembayaran rekening air minum setiap bulan dari tanggal 1s/d 20 sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
- 3) Menjaga dan memelihara jaringan pipa persil air minum dan meter air beserta kelengkapannya.
- 4) Pelanggan yang menyewakan/ mengontrakkan rumah kepada orang lain ikut bertanggung jawab tentang kelancaran pembayaran rekening tunggakan pada saat disewakan /kontrak menjadi tanggung jawab pemilik/pelanggan.
- 5) Melaporkan setiap ada gangguan , air tidak mengalir / tidak lancar dan sebagainya kepada bagian pelayanan langganan / pengaduan melalui telpon 361974 / 362838 atau sms gangguan ke nomor 0857-0047-4001.

- 6) Apabila terjadi kerusakan pipa persil / pipa setelah meter air bocor, stop kran / kran rusak, untuk pengadaan peralatan yang ditimbulkan menjadi beban tanggung jawab pelanggan.
- 7) Mematuhi semua peraturan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.

2. Hak Dan Kewajiban PDAM

a. HAK PDAM :

- 1) Menerima pembayaran rekening air minum sesuai dengan tagihan pemakaian dan kewajiban hutang dari pelanggan.
- 2) Melakukan perubahan situasi / pindah aliran pipa dinas untuk pengatasan air tidak mengalir/ tidak lancar sesuai dengan azas keadilan.
- 3) Sewaktu-waktu melakukan pemeriksaan jaringan air minum pada pelanggan tanpa pemberitahuan kepada pelanggan.
- 4) Menetapkan denda pelanggaran dan melakukan pencabutan aliran air minum sesuai peraturan yang berlaku di PDAM Kota Magelang.
- 5) Berhak untuk melakukan perluasan / pengembangan jaringan air minum / pipa dinas untuk pelayanan pasang baru.

b. Kewajiban PDAM :

- 1) Menjaga kualitas, kuantitas dan kontinuitas air minum menurut kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku.

- 2) Memperbaiki gangguan / kerusakan pipa, air tidak mengalir / tidak lancar, meter air bukan merupakan unsur kesengajaan atas dasar laporan dari pelanggan.
- 3) Menjaga dan merawat pipa transmisi dan distribusi sampai dengan aliran air minum pada pelanggan sehingga dapat berfungsi dengan baik.

Pasal 3 dalam surat “Pernyataan Pelanggan” di atas apabila diperhatikan tampak bahwa PDAM mengalihkan tanggung jawabnya ketika mengubah atau memindahkan pipa dinas dan seperangkatnya sebelum dan termasuk meter air yang tersambung dengan pipa persil konsumen. Pipa dinas dirubah atau dipindah akan mengakibatkan terganggunya aliran air yang mengalir ke rumah konsumen, sehingga akan menimbulkan kerugian di pihak konsumen karena mendapatkan pelayanan air minum terganggu. Keadaan demikian bertentangan dengan Pasal 18 Ayat (1) Huruf (a) UUPK dan Pasal 1 dan Pasal 2 Hak Konsumen yang dibuat oleh PDAM.

Pasal 18 Ayat (1) Huruf (a) UUPK menyatakan Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Kalusula demikian disebut kalusula eksonerasi yaitu klausula yang mengalihkan atau membatasi tanggung jawabnya. Berdasarkan Pasal 18 Ayat (3) UUPK akibat hukumnya kalusula demikian adalah batal demi hukum.

Menurut Shidarta yang batal demi hukum itu adalah klausula baku tersebut, bukan perjanjiannya secara keseluruhan.⁷¹

Pasal 1 dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 disebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan pelayanan air minum sesuai standar yang berlaku. Pasal 2 dalam Surat Pemberitahuan Nomor 680/45/34 Tahun 2017 disebutkan bahwa pelanggan berhak mendapatkan pelayanan apabila terjadi gangguan air minum. Keadaan demikian jelas tidak dibenarkan.

C. Tanggung Jawab PDAM Terhadap Konsumen yang Dirugikan

Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen ada visi dan misi sebagai tujuan dan pedoman PDAM Kota Magelang. Visinya yaitu Terwujudnya profesionalisme menuju 100% akan aman air minum, sedangkan Misinya yaitu: menyediakan air bersih yang berkualitas, kuantitas, dan kontinuitas kepada seluruh lapisan masyarakat; profesionalisme dalam pengelolaan pelayanan air bersih kepada masyarakat; meningkatkan SDM yang berkompeten dan berdaya saing tinggi; dan meningkatkan kesejahteraan karyawan. Selain visi dan misi, terdapat pula motto yang digunakan PDAM dalam memberikan pelayanannya yaitu “Pelayanan, Tepat dan Bijak”.

Ketika konsumen mengalami gangguan air tidak lancar dan air tidak mengalir dapat memberikan aduan dengan datang langsung ke kantor PDAM ke bagian pelayanan keluhan pelanggan atau dapat menghubungi nomor telepon 361974 atau 362838, atau dapat melalui sms gateway dengan cara ketik :

⁷¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006). hal. 151.

GANGGUAN (spasi) KELUHAN/ INFORMASI dengan mengirik ke 085 700 474 001.

Hasil wawancara dengan 5 (lima) responden konsumen menunjukan bahwa 60% telah mendapat tanggapan atas keluhan gangguan air dan 40% belum ditanggapi. Keadaan demikian diperlukan adanya perlindungan konsumen bahwa konsumen memiliki hak 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.
- 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.

Pihak PDAM yang dalam hal ini diwakili oleh Ismiyati selaku Kepala Sub. Bagian Pelayanan Pemasaran dan Humas PDAM Kota Magelang mengatakan bahwa keterlambatan tanggapan PDAM dalam menangani gangguan seperti air tidak lancar dan air tidak mengalir dikarenakan banyak hal seperti keterbatasan tenaga lapangan dan banyaknya keluhan yang masuk sehingga tidak semua dapat tertangani secara sekaligus. PDAM Kota Magelang berupaya sebaik mungkin dalam melayani konsumen termasuk tentang keluhan gangguan.

Hasil wawancara kepada 5 (lima) konsumen hanya Suparjo konsumen di kelurahan kemirirejo yang mengetahui atau pernah melihat Hak dan kewajiban tersebut di atas karena pernah mendapat sosialisai dari PDAM Kota Magelang, akan tetapi para responden mengatakan bahwa hal tersebut hanya formalitas saja, karena harapan dan kenyataannya tidak sama. Suparjo salah satu konsumen yang menjadi responden penelitian mengalami masalah air tidak lancar (ATL) yang dialami selama dua bulan terakhir air sering mati hingga saat ini belum kembali diperbaiki secara normal. Laporan keluhan sudah disampaikan secara langsung di kantor PDAM Kota Magelang hingga dua kali, akan tetapi belum juga ditinjau oleh petugas PDAM untuk ditindak

lanjuti, hal yang mengejutkan adalah ketika melakukan laporan kedua pihak PDAM melalui bagian layanan pelanggan mengatakan bahwa sudah diperbaiki oleh petugas lapangan.

Keluhan tentang lamanya tanggapan dari PDAM ternyata dirasakan oleh seluruh responden, yaitu tentang Air Tidak Mengalir (ATM) dan Air Tidak Lancar (ATL). Tanggapan yang lama oleh PDAM dikeluhkan oleh konsumen karena dari semua responden semua telah lapor lebih dari dua kali baru ditindak lanjuti oleh petugas lapangan, bahkan ada yang belum juga ditindak lanjuti. 5 (lima) konsumen yang diwawancarai, 60% konsumen menyatakan layanan yang diberikan PDAM kurang memuaskan dan 40% menyatakan sangat tidak puas, padahal mereka tidak pernah terlambat membayar tangihan rekening air setiap bulanya.

Keadaan demikian sudah tidak sesuai dengan apa yang telah diperjanjikan oleh PDAM, yaitu kewajiban yang tertuang dalam Pasal 1 Kewajiban PDAM yaitu Kewajiban tentang Menjaga kualitas, kuantitas dan kontinuitas air minum menurut kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku. Hal ini tidak sesuai dengan yang dialami oleh seluruh responden.

Penjelasan dari Sukardi selaku Kepala Bagian Distribusi PDAM Kota Magelang menjelaskan tentang penyebab air tidak lancar dan air tidak mengalir adalah :

1. Kebuntuan Pipa, hal ini disebabkan karena akar pohon yang merambat ke pipa kemudian menembus pipa yang mengakibatkan pipa tersumbat akhirnya air tidak bisa mengalir dengan lancar bahkan mati.

2. Pipa mengecil, hal ini terjadi pada pipa jenis PVC yang tertanam di dekat pohon kemudian akar pohon tumbuh merambat pada pipa yang mengakibatkan pipa gepeng yang mengakibatkan aliran air tersendat.
3. Pipa transmisi pecah, hal ini disebabkan karena adanya *water hammer* yaitu ketika pompa dari sumber air yang memompa ke *Reservoir* yang letaknya lebih tinggi mati seketika karena mati listrik kemudian hidup kembali, sehingga air dari *reservoir* akan turun dan pompa kembali memompa air sehingga terjadi benturan aliran yang mengakibatkan pipa pecah karena terjadi benturan air tersebut dengan kekuatan yang tinggi.
4. Pengeroposan pipa tua, selama ini tidak ada perawatan namun hanya perbaikan ketika ada kebocoran, rencana untuk mengganti pipa-pipa tua sudah ada rencana namun dilaksanakan secara bertahap karena keterbatasan anggaran. meremajakan pipa tua merupakan program yang tengah dilaksanakan PDAM Kota Magelang.
5. Karena angin, hal ini disebabkan adanya udara atau angin dari pipa kosong karena tidak bisa mengalir 24 jam, ketika akan dialirkan air dari sumber namun didalam pipa terdapat udara atau angin maka air tidak mau mengalir sehingga harus dibuang atau disebit *Spray* dengan cara membuka *air valve* atau katup udara.

Keadaan demikian tidak sesuai kewajiban menjaga pipa dinas yang merupakan kewajiban PDAM sebagaimana tercantum dalam Pasal 3 Kewajiban PDAM yaitu Menjaga dan merawat pipa transmisi dan distribusi

sampai dengan aliran air minum pada pelanggan sehingga dapat berfungsi dengan baik. Hasil penelitian menunjukan bahwa hal tersebut kurang sesuai dengan keadaan nyata seperti data berikut ini :

Tabel 3.
Table 3 Data Pdam Kota Magelang Tahun 2013-2015

No	Uraian	2013	2014	2015
1	Luas Wilayah Kota (Km)	18,21	18,21	18,21
2	Jumlah Penduduk	130.836	131.668	132.199
3	Jumlah KK	41.246	42.916	42.357
4	Jumlah Pelanggan Wilayah Kota	24.101	24.289	24.543
5	Jumlah Penduduk Yang Terlayani	97.020	100.416	98.172
6	% Pelayanan Wilayah Kota	74,15 %	76,26 %	74,26%
7	Panjang Pipa -Transmissi -Distribusi	44.683 696.145	45.900 710.500	45.900
8	Jumlah Reservoir	3	3	3
Produksi & Penjualan				
1	Kapasitas Terpasang	18.074.016	18.074.016	18.074.016
2	Kapasitas Produksi	14.264.166	14.348.201	15.479.847
3	Jumlah Air Yang Didistribusikan	14.158.720	14.229.152	15.293.008
4	Jumlah Air Yang Terjual	9.033.251	8.971.474	8.999.796
5	% Kehilangan Air	36,20%	36,57%	40,76 %
6	Harga Rata2 Per Meter (Rp)	1.449,51	1.678,76	2.778,61

Sumber: Data PDAM Kota Magelang tahun 2017.

Data tersebut menunjukan bahwa setiap tahun persentase kehilangan air dari tahun 2013 hingga tahun 2015 terus mengalami peningkatan , hal ini diduga karena pipa-pipa dinas yang sudah tua sehingga mengalami kebocoran yang berakibat air yang diterima konsumen menjadi tidak lancar bahkan tidak

mengalir. Keadaan ini didukung dengan data pipa transmisi dan distribusi sebagai berikut.

Table 4 Pipa Transmisi

PIPA TRSMISSI	TAHUN	DIAMETER (mm)	JENIS PIPA	PANJANG (m)	KONDISI PIPA
Kalegen	1920	225	Besi	730	Kr.Baik
		175	Besi	128	Kr.Baik
Wulung	1920	250	Besi	1.007	Kr.Baik
		150	Besi	266	Kr.Baik
Keputihan	1992	250	PVC	3.900	Baik
Bandongan	1961	250	Besi	4.800	Tdk Baik
Kalimas I	1971	300	ACP	11.000	Kr.Baik
Kalimas II	1980	350	ACP	8.000	Tdk Baik
	1980	300	PVC	3.000	Tdk Baik
	1980	300	ACP	4.000	Baik
Magersari	1993	300	PVC	1.030	Baik
Kanoman I	1995	300	PVC	4.000	Kr.Baik
Kanoman II	1997	250	PVC	3.000	Baik

Sumber: Data PDAM Kota Magelang tahun 2017.

Table 5 Pipa Distribusi

NO	PIPA DISTRIBUSI	TAHUN	DIAMETER (mm)	JENIS PIPA	PANJANG (m)	KONDISI PIPA
1	Jl. P. Kemerdekaan	1992	250	ACP	450	Baik
2	Jl. A. Yani	1992	200	ACP	550	Baik
	Jl. A. Yani	1992	250	ACP	1.720	Baik
	Jl. A. Yani	1996	200	PVC	400	Baik
	Jl. A. Yani	1920	275	Besi	1.375	Kr.Baik
3	Jl. Pahlawan	1920	225	Besi	1.685	Kr.Baik
4	Jl. Bandongan	1920	225	Besi	4.000	Kr.Baik
5	Jl. Alun2 Utara	1920	275	Besi	140	Kr.Baik
6	Jl. Alun2 Selatan	1920	200	Besi	110	Kr.Baik
7	Jl. Tentara Pelajar	1920	225	Besi	860	Tdk Baik
8	Jl. Pemuda	1920	200	Besi	1.065	Tdk Baik
9	Jl. Gatot Subroto	1920	225	Besi	760	Kr.Baik
10	Jl. Veteran-AKMIL	1961	200	Besi	2.100	Kr.Baik
11	Reservoir Tidar-Jl.Jend Sudirman	1993	200	PVC	800	Baik
12	Reservoir Tidar-Jl.GT. Subroto	1993	300	PVC	950	Baik
13	Jl. Singosari	1996	200	PVC	500	Baik
14	Jl. Jenggolo	1992	200	PVC	200	Baik

Sumber: Data PDAM Kota Magelang tahun 2017.

Kesimpulanya rata-rata umur pipa yang digunakan telah berumur lebih dari 50 (lima puluh) tahun dan mayoritas kondisinya kurang dan tidak baik. Keadaan demikian termasuk perbuatan wanprestasi karena telah ingkar janji tidak memenuhi atau lalai melaksanakan kewajiban sebagaimana yang ditentukan dalam perjanjian yang dibuat.

Hasil wawancara kepada 5 (lima) konsumen tentang keluhan konsumen yaitu berkaitan Air Tidak Lancar (ATL) seperti yang dialami oleh Ari Hestono, konsumen di kelurahan potrobangsari bahwa sudah seminggu air PDAM tidak lancar terkadang mati, terkadang sangat kecil air, kemudian hari kedua melapor gangguan namun tidak ditindak lanjuti kemudian hari ke empat lapor kembali barulah ditindak lanjuti oleh petugas lapangan. Respon tanggapan untuk menindak lanjuti sangat dikeluhkan oleh Ari Hestono karena sangat mengganggu kegiatan sehari-hari, diwaktu pagi mau mandi kesulitan dan hal ini terjadi sehari-hari. Setelah dilakukan pemeriksaan ternyata penyebabnya pipa dinas bocor.

Keluhan yang sama dialami oleh Prasjojo konsumen di kelurahan Kemirirejo, bahwa sudah dua bulan air mengalir tidak lancar, bahkan pada bulan puasa Ramadhan keadaan air tidak menentu mengalirnya sehingga sangat merugikan karena tidak memiliki sumur. Kebutuhan air untuk kegiatan sehari-hari terganggu karena sering mati, berwujud untuk ibadah juga terganggu karena air mati di waktu-waktu untuk ibadah, setelah subuh hingga pukul 05.00 WIB tidak mengalir untuk mandi akhirnya menunggu atau menumpang ke saudara, di siang hari sering mati dan di sore hari juga sering

mati. Keluhan kedua pernah disampaikan, namun tanggapan yang diberikan bahwa sudah diperbaiki oleh petugas lapangan, Padahal hingga saat ini tidak ada petugas lapangan yang datang untuk memperbaiki gangguan, karena apabila petugas lapangan datang memperbaiki pasti harus bertemu dengan konsumen untuk mendapat tanda tangan ketika gangguan sudah diperbaiki. Suparjo mengaku lelah untuk melapor kembali dan menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak memuaskan serta merasa didiskriminasi karena pelayanan yang tidak ramah.

Keluhan Air Tidak Mengalir (ATM) dialami oleh Agung Tri konsumen di kelurahan Potrobangsari bahwa air yang mengalir dirumahnya mati, setelah ditelusur penyebabnya adalah pipa dinas pecah akibat terlindas mobil karena berada di pinggir jalan. Hari pertama melapor namun belum ditanggapi, hari kedua melapor namun belum ditanggapi, hari ketiga melapor barulah ditanggapi. Tanggapan yang lama membuatnya terganggu karena air tidak mengalir selama 3 (tiga) hari.

Keluhan yang sama juga dialami oleh Sayadi Santosa, kurang lebih sudah sebulan air tidak mengalir, sudah dilaporkan namun belum juga ada tanggapan, kinerjanya untuk kota Magelang terjadi demikian dan hingga satu bulan setelah menyampaikan keluhan, masih belum mengalir kembali airnya.

Keluhan yang dialami oleh Sudibyo konsumen di Jalan A. Yani adalah tagihan rekening air yang tiba-tiba membengkak hingga Rp. 10.000.000 hal ini dikarenakan meter air yang tidak normal, akhirnya mendapat pengembalian sebesar Rp. 9.000.000 setelah melaporkan gangguan. Peristiwa

tersebut membuatnya bingung bagaimana perawatan meter air yang menjadi tanggung jawab PDAM.

Keterangan dari konsumen menunjukkan bahwa PDAM Kota Magelang belum sepenuhnya menindaklanjuti keluhan konsumen, berdasarkan keterangan dari 5 (lima) konsumen 40% belum ditindaklanjuti, keadaan demikian juga didukung dengan data Laporan kerusakan pipa dinas transmissi/persil PDAM Kota Magelang. Keluhan konsumen yang masuk ke PDAM satu bulan sejumlah 432 permohonan perbaikan, namun 23,6% permohonan belum ditindaklanjuti.

Keadaan demikian dapat dikatakan PDAM telah Wanprestasi dalam bentuk berprestasi tidak sebagaimana mestinya, apabila dapat diharapkan untuk memperbaiki maka dianggap terlambat tetapi apabila tidak dapat diperbaiki maka dianggap tidak memenuhi prestasi sebagaimana mestinya. Konsumen dapat menuntut pemenuhan dan pengganti kerugian tuntutan atas dasar wanprestasi.

Tanggung jawab PDAM lebih tepatnya menggunakan 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. Kesimpulanya adalah tanggung jawab PDAM kepada konsumen yang dirugikan adalah belum sepenuhnya terlaksana.

D. Kendala yang Dialami oleh Konsumen dalam Menuntut Ganti Rugi Kepada PDAM Kota Magelang dan Penyelesaiannya.

Kendala-kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi antara lain:

1. Konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya serta hak dan kewajiban PDAM yang dibuat oleh PDAM, sehingga konsumen tidak percaya diri untuk menyampaikan tuntutan.
2. Konsumen bosan dengan tanggapan dan layanan yang tidak memuaskan. Seperti yang dialami oleh Suparjo bahwa air yang mengalir dirumahnya tidak lancar sejak dua bulan terakhir bahkan memasuki bulan Ramadhan airnya tidak lancar sehingga mengganggu kegiatan sehari-hari, keluhan telah disampaikan dua kali namun tidak ada tanggapan dan pelayanan di kantor dikeluhkan kurang memuaskan, seakan-akan konsumen dianggap bodoh dan perlakuannya kurang ramah. Ketika konsumen ditanya mengapa tidak melapor kembali konsumen menjawab sudah bosan dan kenapa tidak bisa lebih baik serta seharusnya konsumen diperlakukan sama.
3. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan / konsumen. Mereka hanya mengetahui bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya

masih kurang. Pada kenyataannya kendala tersebut memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak PDAM Kota Magelang tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari UUPK No.8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, PDAM Kota Magelang harus dapat memberikan penjelasan UUPK No.8 Tahun 1999.

4. Secara teknis pipa dinas milik PDAM sudah tua sehingga sering menimbulkan kebocoran yang mengakibatkan gangguan yang merugikan konsumen.

Kendala-kendala seperti disebut di atas dapat dilakukan upaya-upaya penyelesaian antara lain :

1. Berkaitan Hak dan Kewajiban, menurut FX. Edi Winarno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang diperlukan upaya untuk memberikan informasi kepada konsumen yaitu memberikan sosialisai tentang hak dan kewajiban PDAM, Hak dan kewajiban Konsumen, dan informasi lainnya 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 harapannya konsumen mendapat perhatian pelayanan yang sebaik-baiknya.

Menurut konsumen informasi tersebut dapat disampaikan berupa tulisan di balik nota tanda terima pembayaran rekening air, sehingga lebih mudah untuk diketahui oleh konsumen.

2. Berkaitan pelayanan kepada konsumen, menurut FX. Edi Winarno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang dapat dilakukan upaya 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 dan pengetahuan tentang perlindungan konsumen. Pimpinan, bagian pelayanan hingga petugas lapangan harapannya 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 mengsurvei untuk tindakan selanjutnya tetapi tanggapan masyarakat adalah petugas hanya mengecek tanpa perbaikan. Konsumen yang mengalami kebuntuan atau permasalahan konsumen yang tidak terselesaikan melalui konsiliasi kepada PDAM dapat mengadakan Ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Magelang dengan cara *Win Win Solution* yaitu para pihak saling dimenangkan secara adil.

Menurut konsumen perlu peningkatan kualitas pelayanan kepada konsumen khususnya yang bekerja di bagian pelayanan yang berhubungan langsung kepada konsumen karena pelayan konsumen maka harus lebih baik dari segi komunikasi maupun pelayanannya kepada konsumen supaya memberikan kepuasan kepada konsumen.

3. Berkaitan UUPK, menurut FX. Edi Winanrno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang perlu adanya peningkatan kualitas SDM PDAM khususnya pengetahuan tentang Undang-undang Perlindungan Konsumen dan pelaksanaannya. Pengetahuan perlindungan konsumen untuk konsumen juga diperlukan maka dapat melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai media atau melalui kegiatan rutin kepada masyarakat seperti rapat RW dan sebagainya oleh BPSK atau Lembaga lain seperti Fakultas Hukum UMMgl, LKBH UMMgl dan sebagainya.
4. Berkaitan dengan Pipa tua penyebab kebocoran, menurut FX. Edi Winanrno selaku Penyuluh BPSK Kota Magelang yang bahwa PDAM sebagai perusahaan yang memncari profit seharusnya memperhatikan hal-hal penting seperti pipa air digunakan, seperti kualitas dan perawatanya karena melalui pipa inilah PDAM memberikan layanan air minum, sehingga kebocoran pipa akibat pipa yang sudah tua maka dapat menurun.

Menurut Konsumen bahwa dapat dilakukan upaya meningkatkan kinerja PDAM dengan merawat dan memperbaiki hal-hal yang

berkaitan jalur aliran air yang akan mengalirkan air ke konsumen. Diharapkan dengan adanya pengawaan yang berkelanjutan akan mengetahui bagian-bagian yang akan mengganggu aliran air sehingga gangguan dapat dicegah dengan mengganti atau memperbaiki sebelum terjadi gangguan. 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.

Upaya-upaya tersebut di atas bertujuan untuk mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan terciptanya hubungan yang saling menguntungkan antara PDAM dengan konsumen.

Berkaitan Berkaitan Hak dan Kewajiban, upaya yang disampaikan oleh FX Edi Minarno memang sangat diperlukan karena konsumen berhak untuk mendapat informasi sejelas-jelasnya sehingga konsumen tidak kebingungan karena sikap PDAM yang diam saja. Upaya yang disampaikan oleh konsumen bahwa hak dan kewajibannya tertulis di nota tanda terima pembayaran rekening air bulanan dapat dikatakan tepat dan wajar. Alangkah lebih baik dibuat Perjanjian Baku tertulis.

Berkaitan pelayanan kepada konsumen, upaya yang disampaikan oleh FX. Edi Winarnno adalah tepat karena PDAM sendiri sudah

memiliki pegangan dalam memberikan pelayanan maka harus mengikuti pegangannya dan Petugas Lapangan yang meninjau gangguan ke tempat konsumen memang seharusnya memberikan informasi kerusakan secara jelas serta mengadu ke BPSK ketika konsiliasi dengan PDAM tidak terwujud adalah upaya terakhir paling tepat. Upaya yang disampaikan konsumen bahwa diperlukan peningkatan kualitas pelayanan adalah tepat supaya tercipta hubungan yang baik antara Konsumen dengan PDAM.

Berkaitan dengan UUPK, upaya yang disampaikan oleh FX. Edi Winarno bahwa perlu memberikan pengetahuan Perlindungan Konsumen bagi pegawai PDAM adalah tepat, akan tetapi pengetahuan Perlindungan Konsumen kepada konsumen perlu adanya kerjasama dari berbagai instansi terkait sehingga pelaksanaannya tidak mudah memerlukan waktu serta kerjasama antara pihak-pihak terkait.

Berkaitan dengan Pipa tua penyebab kebocoran, upaya yang disampaikan FX Edi Minarno dan Konsumen tentang penggantian Pipa tua memerlukan biaya dan waktu yang tidak singkat sehingga perwujudan peremajaan pipa air memerlukan waktu, biaya dan tahapan yang panjang. Menurut Kardi selaku Kepala Seksi Bidang Distribusi menyampaikan bahwa Peremajaan pipa memang menjadi salah satu agenda rencana yang dilaksanakan oleh PDAM dan sedang mengarah kepada penggantian pipa-pipa warisan jaman belanda tersebut, namun terkendala biaya anggaran karena biayanya besar

serta bertahap karena pipa banyak yang terpendam di bawah jalan raya beraspal. Beberapa Kampung di Kota Magelang seperti Kramat Utara sudah dilakukan penggantian pipa tua yang berkarat dengan pipa baru.

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 diharapkan 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 mengadakan 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.

LAMPIRAN

Lampiran Surat Pernyataan Pelanggan

PERNYATAAN PELANGGAN

Nama Langganan : _____

Alamat : _____

Dengan ini menyatakan :

1. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa - pipa persil harus di bongkar, maka hal ini di luar tanggung jawab PDAM dan pemohon tidak menuntut kerugian apapun juga.
2. Setuju dan tidak akan menggugat apabila pipa saluran kota dengan pipa Dinas termasuk Meter Air beserta Accessories yang terpasang di lokasi rumah Saya, setelah di pasang menjadi milik PDAM dan selanjutnya PDAM berhak memperluas maupun menggabungkan pemasangan baru pada saluran air tersebut.
3. Jika kemudian hari terjadi perubahan jaringan Pipa Persil /Pipa setelah meteran yang tidak sesuai dengan gambar yang telah diijinkan, maka sambungan Pipa Dinas dapat dicabut tanpa dapat kami tuntutan ganti rugi dalam bentuk apapun.
4. Pemohon berjanji akan memenuhi segala ketentuan peraturan umum dan peraturan pelaksana serta tarip yang ditentukan PDAM.

Magelang, 20

Yang Menyatakan

(_____)

PERHITUNGAN KLASIFIKASI PENENTUAN JENIS PELAYANAN / GOLONGAN

Nama Pelanggan :
 No. PDAM :
 Golongan :
 Alamat :
 Diusulkan Menjadi Gol :

URAIAN	KRITERIA PENILAIAN					JUMLAH SCORE
	A = 2	B = 4	C = 6	D = 8	E = 10	
1. Total Luas Lantai, termasuk Bangunan Bertingkat	< 40 M2	(41 - 80) M2	(81 - 160) M2	(161 - 300) M2	> 300 M2	
2. Luas Tanah Persil (M2)	< 70 M2	(71 - 150) M2	(151 - 300) M2	(301 - 500) M2	> 500 M2	
3. Lebar Jalan di Lokasi Bangunan (M)	< 3 M	3 M - < 5 M	(5 - 7) M	> 7 - 10 M	> 10 M	
4. Penggunaan Tenaga Listrik (Watt)	150 Watt	900 Watt	1300 Watt	2200 Watt	2200 Watt	
5. Kondisi Bangunan						
* RSS/Darurat	2					
* Modifikasi RSS/RS/KPR-BTN /Perumnas/Semi Permanen		4				
* Modifikasi RS/KPR-BTN/Perumnas - Permanen			6			
* Permanen Semi Mewah				8		
* Perumahan Mewah					10	
6. Kondisi Lingkungan						
* Kumuh/Komplek RSS	2					
* Tertata lumayan termasuk lingkungan RS/KPR-BTN & Perumnas		4				
* Tertata baik termasuk lingkungan Real Estate Sederhana			6			
* Tertata sangat baik/Real Estate				8		
* Perumnas Mewah					10	
7. Tingkat Penghasilan						
Rp. 100.000,- s/d Rp. 300.000,-	2					
Rp. 300.000,- s/d Rp. 600.000,-		4				
Rp. 600.000,- s/d Rp. 1.000.000,-			6			
Rp. 1.000.000,- s/d Rp. 1.600.000,-				8		
Rp. 1.600.000,- keatas					10	
TOTAL SCORE						
GOLONGAN PELANGGAN					RANK SCORE	
RT. 1 (A)					14 - 24	
RT. 2 (B)					25 - 35	
RT. 3 (C)					36 - 46	
RT. 4 (D)					47 - 58	
RT. 5 (E)					59 - 70	
B. Rumah Tinggal/Hunian Bersama						
Mess	Rusun				RT. 6 (F)	
Rumah Kost	Asrama					
C. Rumah Tinggal Tempat Usaha						
Toko Kecil/Kelontong						
Warung/Kios/Toko Eceran						RTU. 1
Tempat Praktik Dokter Perorangan						
Ruko yang dihuni Keluarga						RTU. 2
Rukan yang dihuni Keluarga						
Apartement						
Kondominium						
HASIL SURVEY LAPANGAN :						

Magelang,
 Pemohon

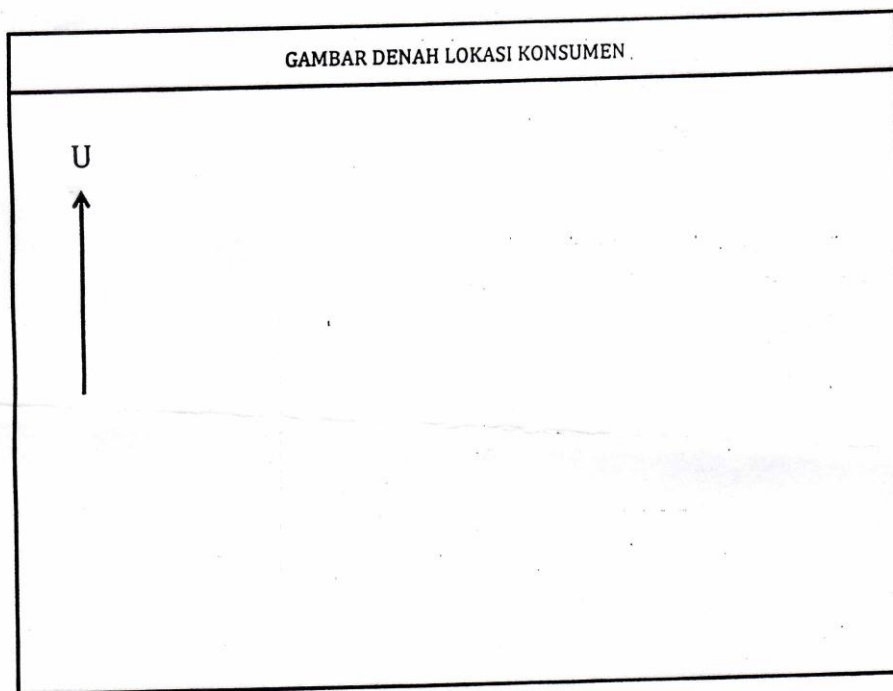
Magelang,
 Petugas Survey

(.....)

(.....)

DATA LOKASI PERMOHONAN CALON PELANGGAN BARU PDAM KOTA MAGELANG

Nama Pemohon :
Alamat : RT: RW:
Kelurahan :
Kota/Kabupaten :
No Telp / HP :
Kategori :



Magelang, 20
Calon Pelanggan

(:.....)

- Keterangan :**
1. Agar supaya blanko ini digambar situasi letak posisi calon pelanggan.
 2. Untuk memperlancar petugas survey, gambar yang jelas dan tepat.
 3. Denah dengan huruf balok.
 4. Pernah/belum pernah menjadi pelanggan PDAM Kota Magelang.