



**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN BAKU  
ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
TIRTANADI (PDAM TIRTANADI) DENGAN  
PELANGGAN AIR MINUM**

**(Studi Kasus Di PDAM Tirtanadi Sunggal)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas – Tugas Dan Syarat – Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Hukum**

**Oleh :**

**IMANUEL YUNUS HAMONANGAN SIMANGUNSONG**

**NPM : 1516000058**

**Program Studi : Ilmu Hukum**

**Konsentrasi : Hukum Perdata**

**FAKULTAS SOSIAL SAINS  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI  
MEDAN  
2019**

## **ABSTRAK**

### **TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN BAKU ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI (PDAM TIRTANADI) DENGAN PELANGGAN AIR MINUM (STUDI KASUS DI PDAM TIRTANADI SUNGGAL)**

**Immanuel Yunus Hamonangan Simangunsong\***

**Dr. Surya Nita, S.H., M.H.\*\***

**Abdul Rahman Maulana Siregar, S.H., M.H.Li\*\***

PDAM Tirtanadi Sunggal merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang dimana melaksanakan pelayanan air minum terhadap masyarakat sekitar Kecamatan Sunggal. Dengan menjalankan sesuai perjanjian klausula yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal dengan konsumennya, namun dalam perjanjian yang telah dibuat antara PDAM Tirtanadi Sunggal dengan Konsumen tidak diterapkan dengan baik.

Berdasarkan tinjauan lapangan dan analisis data, maka penulis mengangkat permasalahan antara lain: Bagaimana hak dan kewajiban parapihak dalam perjanjian baku di Indonesia, Bagaimana klausula terhadap perjanjian baku antara Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi dengan pelanggan air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal, Dan Bagaimana Pertanggung Jawaban Perjanjian baku antara PDAM Tirtanadi dengan pelanggan air minum berdasarkan perlindungan terhadap konsumen air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal.

Penelitian ini adalah penelitian hukum empiris, Yang mana dalam penelitian ini penulis meneliti mengenai Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Antara (PDAM Tirtanadi) Dengan Pelanggan Air Minum. Yang memperoleh data dari Perusahaan PDAM Tirtanadi Sunggal, Melaksanakan wawancara dengan kepala cabang PDAM Tirtanadi Sunggal “Humakar Ritonga SE., M.Si” serta melakukan penelitian dilapangan terhadap pelanggan PDAM Tirtanadi.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan perjanjian baku oleh PDAM Tirtanadi Sunggal dibuat berdasarkan Undang-Undang, memenuhi unsur yang akan di perjanjian antara suatu perusahaan dengan konsumen. Serta dalam penelitian ini penulis memberikan saran terhadap PDAM Tirtanadi Sunggal melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai dengan apa yang telah di buat dalam perjanjian klausula yang diberikan dan disepakati oleh konsumen dan perusahaan PDAM Tirtanadi.

Kata Kunci: Perjanjian, Perusahaan, PDAM, Konsumen, Air, Pelanggan Air Minum.

---

\* Mahasiswa Fakultas Sosial Sains Program Studi Ilmu Hukum UNPAB Medan

\*\* Dosen Fakultas Sosial Sains Program Studi Ilmu Hukum UNPAB, Dosen Pembimbing I & II

## DAFTAR ISI

|   |           |
|---|-----------|
| <b>ABSTRAK.....</b>   | <b>ii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>  | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>v</b>  |
| <b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>  |
| A. Latar Belakang.....  | 1         |
| B. Rumusan Masalah.....   | 5         |
| C. Tujuan Penelitian.....   | 6         |
| D. Manfaat Penelitian.....  | 6         |
| E. Keaslian Penelitian.....   | 7         |
| F. Tinjauan Pustaka.....  | 10        |
| G. Metode Penelitian.....   | 23        |
| H. Sistematika Penulisan.....   | 27        |
| <b>BAB II: HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN</b>  |           |
| <b>BAKU DI INDONESIA.....</b>   | <b>29</b> |
| A. Syarat-Syarat Perjanjian Baku Yang Berlaku Di Indonesia.....                                     | 29        |
| B. Asas-Asas Yang Digunakan Dalam Perjanjian Baku Di Indobesia.....                                 | 33        |
| C. Sebab Akibat Putusnya Perjanjian Baku Berdasarkan Peraturan<br>Perundang-Undangan Indonesia..... | 41        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>BAB III: KLAUSULA PERJANJIAN TERHADAP PERJANJIAN BAKU<br/>ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI<br/>DENGAN PELANGGAN AIR MINUM DI PDAM TIRTANADI<br/>SUNGGAL.....</b> | <b>44</b> |
| A. Bagaiman Klausula Standart Perjanjian Baku Antara Perusahaan Daerah Air<br>Minum Dengan Pelanggan Air Minum Di PDAM Tirtanadi Sunggal.....                                   | 44        |
| B. Hubungan Hukum Antara Pengguna Jasa Air Minum Dengan Perusahaan<br>Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sunggal.....  | 47        |
| C. Bagaimana Hak Dan Kewajiban Pelanggan Air Minum Berdasarkan Perjanjian<br>Baku Yang Dibuat Oleh PDAM Tirtanadi Sunggal.....  | 50        |
| <b>BAB IV : BENTUK PRAKTEK PERJANJIAN BAKU ANTARA PDAM<br/>TIRTANADI DENGAN PELANGGAN AIR MINUM BERDASARKAN<br/>PERLINDUNGAN HUKUM DI PDAM TIRTANADI SUNGGAL.....</b>           | <b>60</b> |
| A. Bentuk Perjanjian Baku PDAM Tirtanadi Sunggal Berdasarkan Perlindungan<br>Konsumen.....  | 60        |
| B. Tanggungjawab PDAM Tirtanadi Sunggal Berdasarkan Keluhan Pelanggan<br>Dalam Pelayanan Pemasangan Baru Dan Tunggakan Rekening Air Minum.....                                  | 64        |
| C. Upaya Konsumen Dalam Memperoleh Hak Kewajiban Dalam Perjanjian Baku<br>Yang Dibuat Oleh PDAM Tirtanadi Sunggal.....  | 68        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| <b>BAB V : PEUTUP.....</b> | <b>74</b> |
| A. Kesimpulan.....         | 74        |
| B. Saran.....              | 75        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>77</b> |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Salah satu problematika yang di hadapi oleh pemerintah Indonesia pada saat ini adalah meningkatnya kebutuhan air bersih akibat peningkatan jumlah penduduk dan peningkatan kegiatan pembangunan seperti pertanian dan industri. Air bersih merupakan kebutuhan vital bagi kehidupan manusia. Terpenuhinya kebutuhan air bersih merupakan kunci utama perkembangan suatu kegiatan. Kebutuhan air bersih setiap tahun akan semakin meningkat seiring pertambahan jumlah penduduk. Pada sisi yang lain, ketersediaan air bersih secara kuantitas semakin langka akibat kondisi daerah tangkapan air dan daerah retensi air yang semakin berkurang serta secara kualitas ketersediaan air bersih mengalami pengurangan karena pencemaran air permukaan dan air tanah.<sup>1</sup>

Keberlangsungan kehidupan manusia sebagai individu tidak terlepas akan kebutuhan. Salah satu yang menjadi kebutuhan pokok manusia selain pemenuhan makanan adalah pemenuhan akan air. Air merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia. Pada dasarnya ketergantungan manusia terhadap air sangat terkait akan aspek kebutuhan biologis dari tubuh manusia. Sudah menjadi

---

<sup>1</sup> Yatnanta Padma Devia, *Kebutuhan Air bersih*, Melalui [www.scribd.com](http://www.scribd.com), diakses 04 maret 2019, pk1 12:00 WIB

anggapan umum di mana kita menemukan air, maka di sana ada harapan akan kehidupan.<sup>2</sup>

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 Pasal 7 Ayat 1 , yang merupakan perubahan dan revisi dari Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara sebelumnya Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi menyatakan bahwa :

“Tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan”.

Peneliti akan mengkhususkan kawasan Sumatera Utara di unit pelayanan cabang Medan Sunggal (selanjutnya disebut dengan PDAM Tirtanadi Sunggal) sebagai objek penelitian. Dalam hal ini, ketika masyarakat ingin memperoleh akses untuk air minum tersebut, maka masyarakat akan cenderung mengambil keputusan untuk berlangganan air minum kepada PDAM Tirtanadi.

Dari sisi hukum Pasal 1338 KUH Perdata tentang akibat suatu perjanjian menyebutkan bahwa :

1. Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya
2. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang oleh undang-undang dinyatakan cukup untuk itu
3. Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik

---

<sup>2</sup> <https://www.wwf.or.id/?26120/Air-Bersih-dan-Kehidupan-Manusia>, diterbitkan 10 Oktober 2012, diakses tanggal 21 Maret 2019 ,jam 19.30 WIB

Hal ini dikuatkan dari pandangan teori Mariam Darus, “perjanjian baku adalah perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir”<sup>3</sup>. Dimana dalam perjanjian tersebut telah ditentukan oleh salah satu pihak, sedangkan pihak yang lain harus menyetujui perjanjian tersebut. Namun dalam pelaksanaannya pada PDAM Tirtanadi Sunggal masih banyak pelanggan yang masih mengeluh dalam penyaluran air bersih pada setiap rumah tangga disekitarnya.

Negara berkewajiban mengelola air yang merupakan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya untuk kemakmuran rakyat sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945. Pengelolaan air tidak dilakukan oleh Pemerintah Pusat secara langsung tetapi diserahkan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan Pasal 18A UUD 1945 yaitu otonomi daerah. 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 dipertegas dalam Undang-undang Nomor 11 tahun 1974 Tentang Pengairan yaitu wewenang Pemerintah dilimpahkan kepada instansi-instansi Pemerintah, Pusat atau Daerah dan atau badan-badan hukum tertentu yang syarat dan cara diatur dengan Peraturan Pemerintah. Pelimpahan kewenangan ke daerah salah satunya yaitu pengelolaan air bersih yang dilakukan PDAM Kota Medan.

---

<sup>3</sup> *Ibid*,



PDAM Kota Medan dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat saat ini banyak dikeluhkan oleh para pelanggan khususnya di Kecamatan Sunggal Kota Medan 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.

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 perintah Pasal 33 UUD 1945, “Sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” belum terwujud. 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 beberapa asas yang diberlakukan dalam pelaksanaan perjanjian baku antara PDAM Tirtanadi Sunggal dengan pelanggan atau konsumen. Berdasarkan perlindungan konsumen yang seharusnya dapat diselenggarakan bersama yaitu asas kebebasan berkontrak, 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 Medan dan PDAM kantor Cabang Sunggal dengan konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul **“Tinjauan Yuridis Terhadap Perjanjian Baku Antara Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi (PDAM Tirtanadi) Dengan Pelanggan Air Minum (Studi Kasus Di Pdam Tirtanadi Sunggal).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka adapun rumusan masalah dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian baku di Indonesia?
2. Bagaimana klausula terhadap perjanjian baku antara Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi dengan pelanggan air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal?
3. Bagaimana Pertanggung Jawaban Perjanjian baku antara PDAM Tirtanadi dengan pelanggan air minum berdasarkan perlindungan terhadap konsumen air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana hak dan kewajiban yang dibuat oleh pelanggan air minum yang dengan PDAM dalam perjanjian baku di Indonesia.
2. Untuk mengetahui bagaimana klausula terhadap perjanjian baku antara Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi dengan pelanggan air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal.
3. Untuk mengetahui bagaimana Pertanggung Jawaban Perjanjian baku antara PDAM Tirtanadi dengan pelanggan air minum berdasarkan perlindungan terhadap konsumen air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu pengetahuan bagi pembaca dan dapat menjadi referensi dalam ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu hukum perdata, dimana penelitian ini juga merupakan penelitian yang dilakukan untuk memenuhi tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) bagi penulis di Universitas Panca Budi Medan.

2. Manfaat Teoritis

Agar dapat memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan pengkajian mendalam untuk seluruh masyarakat khususnya di bidang hukum perdata terkait perjanjian dalam penggunaan jasa layanan publik (PDAM Tirtanadi)

### 3. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi para praktisi, pemerintah, PDAM Tirtanadi, serta para pelaku usaha dan seluruh masyarakat Indonesia selaku konsumen pengguna jasa tersebut sehingga ketika ada masalah sudah memiliki kebijakan untuk meminimalisasi nya.

## **E. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan hasil penelusuran kepustakaan dan pemeriksaan yang telah dilakukan di Kepustakaan dan browsing melalui internet ditemukan beberapa hasil penulisan yang terkait dengan judul dan permasalahan yang diteliti, diantaranya :

1. Satrianna Lubis, 1994, NIM 038913041, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Airlangga, dengan judul penelitian skripsi : “Perjanjian Pemasangan Sambungan Instalasi Air Minum (Studi di Lingkungan PDAM Kabupaten Dati II Magetan, pelaksanaan penelitian tahun 1994), dengan rumusan masalah sebagai berikut<sup>4</sup> :

- a. perjanjian pemasangan sambungan instalasi air minum dapat digolongkan sebagai perjanjian baku?

---

<sup>4</sup> Satrianna Lubis, Perjanjian Pemasangan Sambungan Instalasi Air Minum (Studi di Lingkungan PDAM Kabupaten Dati II Magetan, pelaksanaan penelitian tahun 1994), diakses tgl 21 Februari 2019, pk. 19.00 WIB

- b. Apakah ada keseimbangan akibat hukum bila terjadi wanprestasi yang dilakukan oleh salah satu pihak?

Menyimpulkan bahwa hubungan hukum yang terjadi antara langganan berdasarkan perjanjian baku dan apabila wanprestasi dilakukan oleh langganan maka pihak PDAM akan menyelesaikannya menurut kekuatan hukum sedangkan apabila wanprestasi dilakukan oleh PDAM maka biasanya penyelesaian hanya diupayakan secara damai dengan musyawarah mufakat.

2. Nanda Lestariningsih, NIM C100040046, 2009, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, dengan judul penelitian skripsi “Tinjauan Yuridis terhadap Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum dengan Pelanggan Air Minum di Kabupaten Serang”. dengan rumusan masalah sebagai berikut<sup>5</sup> :

- a. Bagaimana pelaksanaan perjanjian baku air minum pada perusahaan Air Minum Kabupaten Serang?
- b. Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian baku PDAM dan pelanggannya?
- c. Permasalahan apa saja yang terjadi dan bagaimana cara penyelesaiannya ketika terjadi perselisihan antar kedua belah pihak?

Untuk kesimpulan tidak ditampilkan karena hanya mencakup latar belakang saja.

---

<sup>5</sup> Nanda Lestariningsih, *Tinjauan Yuridis terhadap Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum dengan Pelanggan Air Minum di Kabupaten Serang*, diakses tgl 17 Maret 2019, pkl. 20.00 WIB

3. Rocky Ardiansyah, 2013, NIM 080200164. Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, dengan judul penelitian skripsi “Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Berlangganan Air Bersih Antara PDAM Tirtabina Labuhan Batu Rantau Perapat dengan Konsumen”, dengan rumusan masalah<sup>6</sup> :

- a. Bagaimana proses perjanjian standart dalam praktek?
- b. Bagaimana keabsahan perjanjian standart yang dibuat terlebih dahulu formatnya bila ditinjau dari pasal 1320 KUH Perdata jo pasal 1338 KUH Perdata?
- c. Bagaimana keterikatan para pihak dalam perjanjian standart atau klausula perjanjian standart?

Dan dari skripsi ini disimpulkan bahwa :

1. PDAM Tirta Bina Rantauprapat mempunyai kewajiban memberikan pelayanan sebaikbaiknya kepada Pelanggan, menyalurkan dan mendistribusikan air bersih kepada Pelanggan.
2. Konsumen/Pelanggan adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang disajikan PDAM Tirta Bina Rantauprapat, hendaknya juga beritikad wajib menjalankan kewajibannya sebagai Pihak Konsumen baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang dalam menjalankan

---

<sup>6</sup> Rocky Ardiansyah, *Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Berlangganan Air Bersih Antara PDAM Tirtabina Labuhan Batu Rantau Perapat dengan Konsumen*, diakses tgl 21 Februari 2019, pkl. 19.00 WIB

3. Pelanggan dapat dikenakan sanksi denda apabila pelanggan melakukan wanprestasi sebagai pelanggaran apa yang dilakukannya, serta PDAM Tirta Bina Rantauprapat dapat juga dinyatakan lalai atau wanprestasi apabila ia tidak memenuhi prestasi atau pun kewajibannya yang telah ditetapkan dalam bentuk kontrak pendistribusian air bersih. dan Pihak PDAM Tirta Bina Rantauprapat sendiri dapat terkena sanksi yang dituliskan dalam UndangUndang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.

## **F. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Pengertian Perjanjian**

Definisi perjanjian oleh banyak orang tidak selalu disamakan dengan kontrak karena dalam Pasal 1313 KUH Perdata tidak memuat kalimat “Perjanjian harus dibuat secara tertulis”. Perjanjian dalam Hukum Belanda, yaitu *Burgerlijk Wetboek* (BW) disebut *overeenkomst* yang bila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti perjanjian. Pengertian perjanjian terdapat dalam KUH Perdata, terdapat dalam buku III yaitu mengatur tentang perikatan (*Verbinten*is), dimana setiap perikatan-perikatan yang timbul dari suatu perjanjian. Hal itu diatur dalam pasal 1313 - 1351. Pada Pasal 1313 KUH Perdata dinyatakan “suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu

orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”<sup>7</sup>.

Berdasarkan rumusan tersebut dapat diketahui bahwa suatu perjanjian adalah:

- a. Suatu perbuatan.
- b. Antara sekurangnya dua orang.
- c. Perbuatan tersebut melahirkan perikatan di antara pihak-pihak yang berjanji tersebut.

Perbuatan yang disebutkan dalam rumusan awal ketentuan Pasal 1313 KUHPerdata menjelaskan kepada kita semua bahwa perjanjian hanya mungkin terjadi jika ada suatu perbuatan nyata, baik dalam bentuk ucapan, maupun tindakan secara fisik, dan tidak hanya dalam bentuk pikiran semata-mata<sup>8</sup>.

Istilah kontrak dipakai dalam praktek bisnis selain istilah perjanjian dan persetujuan. Kerancuan akan istilah kontrak atau perjanjian masih sering ditemukan dalam praktek bisnis. Perjanjian (sering disebut kontrak dalam pergaulan bisnis sehari-hari) diliputi oleh berbagai istilah yang bagi banyak pihak dapat menimbulkan kebingungan atau malah dianggap sama, padahal hakekatnya berbeda.<sup>9</sup>

Kata perjanjian dan kata perikatan merupakan istilah yang telah dikenal dalam kitab undang-undang hukum perdata (KUH Perdata). Pada dasarnya

---

<sup>7</sup> Subekti dan Tjitrosudibio, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta, 2009, hal. 338

<sup>8</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Rajawali, Jakarta, 2010, hal. 7-8.

<sup>9</sup> Leli Joko Suryono, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, Yogyakarta, LP3M, 2014, hal. 43.



KUH Perdata tidak secara tegas memberikan definisi dari perikatan, akan tetapi pendekatan terhadap pengertian perikatan dapat diketahui dari pengertian perjanjian dalam pasal 1313 KUH Perdata yang didefinisikan sebagai suatu perbuatan hukum dengan mana salah satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Hukum perjanjian dalam KUH Perdata menganut asas konsensualisme. Konsensualisme berasal dari akar kata konsensus yang berarti sepakat. Kesepakatan dapat berupa suatu perjanjian tertulis, atau lisan atau kebiasaan yang terjadi dalam satu sifat atau lingkup transaksi tertentu.<sup>10</sup>

Menurut pendapat R. Subekti bahwa perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.<sup>11</sup> Pendapat lainnya disampaikan oleh Abdul Kadir Muhammad yang mengartikan perjanjian adalah suatu persetujuan dimana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melakukan suatu hal dalam lapangan kekayaan.<sup>12</sup>

Perjanjian terbentuk karena adanya pernyataan kehendak dari para pihak dan tercapainya kata sepakat di antara para pihak tersebut. Pernyataan kehendak dapat dilakukan dengan kata-kata lisan ataupun tertulis, sikap atau tindakan, singkatnya tanda-tanda atau simbol-simbol. Tanda atau simbol tersebut

---

<sup>10</sup> KUH Perdata Pasal 1320 ayat (1)

<sup>11</sup> R. Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001, hal. 36.

<sup>12</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perjanjian*, Bandung, Alumni, 2012, hal. 225.

biasanya berupa kata-kata yang merupakan alat untuk menyatakan kehendak yang ditujukan untuk terjadinya suatu akibat hukum.<sup>13</sup>

Menurut Sudikno, perjanjian merupakan satu hubungan hukum yang didasarkan atas kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Hubungan hukum tersebut terjadi antara subyek hukum yang satu dengan subyek hukum yang lain, dimana subyek hukum yang satu berhak atas prestasi dan begitu juga subyek hukum yang lain berkewajiban untuk melaksanakan prestasinya sesuai dengan yang telah disepakati.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian pengertian beberapa ahli di atas maka disimpulkan bahwa perjanjian merupakan suatu perbuatan yang memiliki akibat hukum antara dua orang atau lebih dimana satu pihak memberikan hak, dan pihak lainnya berkewajiban untuk memberikan suatu prestasi. Dari perjanjian inilah maka timbul hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban antara para pihak yang pada praktiknya sudah tentu dijamin oleh hukum atau undang-undang yang berlaku dan mengatur hal tersebut. Sehingga dalam hubungannya dengan masalah yang peneliti akan membahas pengertian perjanjian dari sudut pandang persetujuan tertulis antara PDAM Tirtanadi khusus Cabang Medan Sunggal dengan langganan mengenai pemasangan sambungan instalasi air minum.

## **2. Pengertian Perusahaan**

---

<sup>13</sup> Herlien Budiono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*, Bandung, Citra Aditya, 2010, hal 123

<sup>14</sup> Sudikno, *Ilmu Hukum*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 2009, hal. 97

Pengertian perusahaan dirumuskan dalam Pasal 1 huruf b Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan adalah setiap bentuk usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus dan yang didirikan, bekerja serta berkedudukan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, untuk tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.

Menurut Molengraaff perusahaan adalah keseluruhan perbuatan yang dilakukan secara terus-menerus, bertindak keluar, untuk memperoleh penghasilan dengan cara memperdagangkan atau menyerahkan barang atau mengadakan perjanjian perdagangan. Sedangkan menurut Polak dikatakan perusahaan apabila diperlukan perhitungan laba dan rugi yang dapat diperkirakan dan dicatat dalam pembukuan. Dengan adanya unsur pembukuan, maka rumusan definisi perusahaan lebih dipertegas lagi sebab pembukuan merupakan unsur mutlak yang harus ada pada perusahaan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan. Laba adalah tujuan utama setiap perusahaan<sup>15</sup>

### **3. Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi**

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai

---

<sup>15</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hal 7-8.

sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat aparat eksekutif maupun legislatif daerah.<sup>16</sup>

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda tahun 1920an dengan nama *Waterleiding*, sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.<sup>17</sup> PDAM Tirtanadi dibangun oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 September 1905 yang diberi nama *NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih*. Pembangunan ini dilakukan oleh *Hendrik Cornelius Van Den Honert* selaku Direktur *Deli Maatschappij*, *Pieter Kolff* selaku Direktur *Deli Steenkolen Maatschappij* dan *Charles Marie Hernkenrath* selaku Direktur *Deli Spoorweg Maatschappij*. Kantor Pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda. Reservoir ini memiliki ketinggian 42 m dari permukaan tanah. Reservoir ini dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.<sup>18</sup>

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air Rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m<sup>3</sup>/hari. Air tersebut ditransmisikan ke

---

<sup>16</sup> Wikipedia Indonesia (id.wikipedia.org/wiki/PDAM) diakses tgl 22 Maret 2019, pkl 20.19 WIB

<sup>17</sup> *Ibid*

<sup>18</sup> Website PDAM Tirtanadi, diakses tanggal 29 April 2019, jam 20.19 WIB

Reservoir Menara yang memiliki kapasitas 1200 m<sup>3</sup> yang terletak di Jl. Kapitan (sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara).<sup>19</sup>

Dalam hal ini keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat, menunjang bagi perkembangan kelangsungan dunia usaha dan perkembangan ekonomi di daerah, percepatan pembangunan di daerah, karena air bersih yang dihasilkan PDAM merupakan barang yang essential yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

#### 4. Pengertian Pelanggan Air Minum

Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performa kita atau perusahaan manajemen. Maine dkk memberikan beberapa definisi tentang pelanggan yaitu.<sup>20</sup> :

1. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung padanya
2. Pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada apa keinginannya
3. Tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan, Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dihapuskan

Pada dasarnya, dikenal tiga jenis golongan pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu <sup>21</sup> :

##### a. Pelanggan Internal

---

<sup>19</sup> *Ibid*

<sup>20</sup> Nasution R. 2009. *Manajemen Jasa Terpadu*. Jakarta hal 101

<sup>21</sup> *Ibid*

adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan (atau perusahaan) kita.

b. Pelanggan Antara

adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk

c. Pelanggan Eksternal

adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut dengan pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan

Pengertian air minum dapat diuraikan sebagai berikut: Menurut Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang melali syarat dan dapat langsung diminum. Air minum harus terjamin dan aman bagi kesehatan, air minum aman bagi kesehatan harus memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang dimuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan. Parameter wajib merupakan persyaratan kualitas air minum yang wajib diikuti dan ditaati oleh seluruh penyelenggara air minum, sedangkan parameter tambahan dapat ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kondisi kualitas lingkungan daerah masing masing dengan mangacu pada parameter tambahan yang ditentukan oleh Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang

Persyaratan Kualitas Air Minum. Yang tergolong pelanggan air minum menurut Website PDAM Tirtanadi dapat dijelaskan sebagai berikut<sup>22</sup> :

#### **a. Sosial**

##### 1. Sosial Umum

Pelanggan yang kegiatan setiap harinya memberikan pelayanan untuk kepentingan umum, khususnya masyarakat yang berpenghasilan rendah, antara lain:

- a) Rumah Ibadah
- b) Hidran Umum
- c) Kamar Mandi Umum
- d) WC Umum

##### 2. Sosial Khusus

Pelanggan yang kegiatan setiap harinya memberikan pelayanan untuk kepentingan umum dan masyarakat seta mendapatkan sumber dana sebagian dari kegiatannya, antara lain:

- a) Sekolah Negeri / Swasta (TK s/d SLTA / Kejuruan) Berakreditasi "C".
- b) Panti Asuhan / Panti Jompo / Pesantren / Yayasan Yatim Piatu (Kantor dan Rumah).
- c) Layanan Kesehatan milik Pemerintah / Puskesmas / Poliklinik / BKIA / Rumah Sakit Non Komersil.
- d) Kantor Organisasi Masa / Parpol / Badan Sosial lainnya.
- e) Terminal air.

#### **b. Non Niaga**

##### 1. Rumah Tangga

Persil atau bangunan yang fungsi utamanya hanya sebagai tempat tinggal, yang dibagi menjadi 6 klasifikasi, yaitu:

- a) Rumah Tangga 1 (RT.1)  
Rumah dengan type / luas bangunan < 36 m<sup>2</sup>
- b) Rumah tangga 2 (RT.2)  
Rumah dengan type / luas bangunan > 36 m<sup>2</sup> s/d 54 m<sup>2</sup>
- c) Rumah Tangga 3 (RT.3)  
Rumah dengan type > 54 m<sup>2</sup> s/d 100 m<sup>2</sup>
- d) Rumah tangga 4 (RT.4)

---

<sup>22</sup> Website PDAM Tirtanadi, <http://pdamtirtanadi.co.id/kelompok-atau-golongan-pelanggan/> diakses tanggal 29 April 2019

- Rumah dengan type > 100 m<sup>2</sup> s/d 200 m<sup>2</sup>
- e) Rumah tangga 5 (RT.5)  
Rumah dengan type / luas bangunan > 200 m<sup>2</sup> s/d 300 m<sup>2</sup>
- f) Rumah Tangga 6 (RT.6)  
Rumah Khusus seperti Apartemen atau Rumah dengan type / luas bangunan > 300 m<sup>2</sup>
- g) Kedutaan / Konsulat (KK)
- h) Kantor-Kantor Kedutaan / Konsulat
- i) Kantor Pemerintahan Asing
- j) Instansi Pemerintah / TNI / POLRI (I P)
- k) Rumah Dinas atau Asrama / Mess yang rekening air minumnya dibayar oleh Instansi / Departemen terkait.
- l) Sarana Instansi Pemerintah / TNI / POLRI
- m) Lembaga Pemerintah / TNI / POLRI
- n) Kolam Renang / Sarana olahraga yang dipergunakan untuk Pembinaan Prestasi / Milik Pemerintah, Asrama Atlet / Wisma Atlet.

### c. Niaga

#### 1. Niaga Kecil (N.1)

Persil atau Bangunan atau Tempat Tinggal yang didalamnya terdapat kegiatan Usaha / Niaga yang fungsinya tidak lebih dominan daripada tempat tinggal, seperti:

- a) Kedai Sampah, Kedai Kopi, Warung Nasi, Tukang Pangkas / Salon.
- b) Tempat penyelenggara kursus non sosial.
- c) Koperasi / Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) / Usaha Kecil lainnya Binaan Pemerintah.

#### 2. Niaga Menengah (N.2)

Persil atau Bangunan atau Tempat tinggal yang didalamnya terdapat kegiatan Usaha / Niaga yang fungsinya lebih dominan daripada tempat tinggal, seperti:

- a) Toko, Apotek, Grosir.
- b) Usaha Percetakan.
- c) Penjahit / Taylor.
- d) Kantor Notaris / Pengacara, Konsultan, Biro Jasa, Kantor milik swasta lainnya.
- e) Kantor Badan Usaha Milik Negara / Daerah.



- f) Rumah Makan Sederhana.
- g) Hotel Kecil / Melati, Losmen / Penginapan, Rumah Kos / Asrama Milik Swasta.
- h) Praktek Dokter Umum.
- i) Rumah Sakit / Klinik Swasta type "D", Laboratorium.
- j) Perguruan Tinggi Negeri / Swasta, Sekolah Swasta ( TK s/d SLTA / Kejuruan) Berakreditasi "B" dan "A".
- k) Wartel, Rental Komputer / Internet > 4 unit.
- l) Usaha fotocopi yang mesin fotokopinya > 2 unit.
- m) Gudang / Tempat penyimpanan barang / kendaraan roda 2 maupun roda 4.
- n) Usaha air minum isi ulang.
- o) Bengkel / Doorsmeer Khusus Sepeda Motor.
- p) Air yang digunakan untuk kebutuhan konstruksi bangunan.

### 3. Niaga Besar (N.3)

Persil atau Bangunan Non Tempat Tinggal yang didalamnya terdapat kegiatan usaha / Niaga Besar, seperti:

- a) Kantor, Gudang Importir dan Eksportir serta Usaha Perdagangan.
- b) Mall / Plaza, Supermarket, Pusat Perbelanjaan / Perkulakan.
- c) Rumah Sakit Swasta Type "A", "B", dan "C".
- d) Praktek Dokter Spesialis.
- e) Kantor dan Gudang Distributor Pedagang Besar Farmasi.
- f) Kolam Renang Rekreasi / Swasta.
- g) Radio Siaran Non Pemerintah.
- h) Exhibition Hall / Convention Hall.
- i) Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).
- j) Night Club / Diskotik / Steambath / Spa / Karaoke / Bioskop.
- k) Hotel Berbinang, Panti Pijat (Massage).
- l) Panglong / Bengkel / Doorsmeer / Showroom Mobil / Sepeda Motor.
- m) Perusahaan Percetakan.
- n) Restaurant / Cafe.
- o) Kantor Bank/ Asuransi / Bro Perjalanan / Biro Iklan.
- p) Rumah Peristirahatan / Villa / Bungalow yang dikomersilkan.

#### **d. Industri**

##### 1. Industri Kecil (IN.1)

Golongan pelanggan yang dipersilkan ada kegiatan / usaha yang setiap harinya mengubah suatu barang menjadi barang yang lebih tinggi nilainya, antara lain: Kerajinan Tangan / Kerajinan Rumah Tangga, Sanggar Seni Lukis, Usaha Konvensi, Peternakan Kecil, Usaha Industri kecil lain yang tidak termasuk kategori UMKM.

##### 2. Industri Besar (IN.2)

Terdiri dari : Pabrik Mobil, pabrik Kimia, pabrik Perakayuan, pabrik minuman dan makanan, Pabrik Es, *Coldstorage*, Pertambangan, Pembuatan Kapal, Peternakan Besar.

#### **5. Air**

Air merupakan salah satu komponen lingkungan hidup yang sangat penting untuk perkembangan dan pertumbuhan tidak hanya bagi manusia, tetapi juga bagi makhluk hidup lainnya. Undang-Undang Dasar (UUD) 1945 pasal 33 ayat 3 menyatakan bahwa “bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”. Pasal ini bermakna negara menjamin setiap warga negara untuk memperoleh hak atas air. Selanjutnya, dalam pasal 1 ayat 3 dan 4 Undang-Undang (UU) No. 11 Tahun 1974 tentang Pengairan, definisi air adalah semua air yang terdapat di dalam dan atau berasal dari sumber-sumber air, baik yang terdapat di atas maupun di bawah permukaan tanah. Selanjutnya, sumber-sumber air adalah tempat-tempat dan wadah air, baik yang terdapat di atas maupun di bawah permukaan tanah. Ditambahkan bahwa semua sumber daya alam, baik yang terkandung di atas permukaan maupun di dalam perut bumi, dikelola oleh negara untuk kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia. Oleh

karena itu, kebijakan pengelolaan tentang air harus memperhatikan kebutuhan seluruh kelompok masyarakat tanpa memandang status sosial ekonominya.<sup>23</sup>

Di tingkat internasional, hak atas air diperkuat dalam UN Declaration of Human Right of Water. Secara umum, deklarasi tersebut menjelaskan bahwa hak asasi manusia tentang air diperlukan untuk menjamin kehidupan manusia yang bermartabat (UN General Assembly, 2010; UN-Water, 2013). Demikian pula dalam kesepakatan Sustainable Development Goals (SDGs), pemenuhan hak atas air ditetapkan dalam tujuan keenam, yaitu: “menjamin ketersediaan serta pengelolaan air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua”. Sasaran SDGs pada tahun 2030 adalah tercapainya akses universal dan merata terhadap air minum yang aman dan terjangkau bagi semua. Untuk Indonesia, target dan sasaran tersebut telah ditetapkan dalam RPJMN 2015-2019, melalui peningkatan akses terhadap layanan air minum layak pada tahun 2019 menjadi 100% (Sekretariat Kabinet RI, 2017). Hal ini berarti kebutuhan penduduk terhadap air bersih dan air minum layak adalah kebutuhan yang sangat krusial.<sup>24</sup>

Ketersediaan air bersih terkait erat dengan kondisi kependudukan di suatu wilayah. Seperti yang dikemukakan oleh Hunter (2001), dinamika kependudukan mempunyai pengaruh yang sangat penting terhadap ekosistem, termasuk yang terkait dengan ketersediaan air. Tingkat pertumbuhan dan

---

<sup>23</sup> Fadjri Alihar, *Penduduk Akses Air Bersih Di Kota Semarang*, Jurnal Kependudukan Indonesia Vol. 13 No. 1, Semarang 2018, hal. 68

<sup>24</sup> *Ibid*, hal. 68

kepadatan penduduk yang tinggi tentunya dapat berimplikasi terhadap akses untuk memperoleh air bersih. Namun demikian, banyak sekali variabel antara (intervening variabel) yang menjembatani hubungan antara ketersediaan air bersih dan penduduk, antara lain teknologi, kebijakan, dan budaya.<sup>25</sup>

## 6. Konsumen

Setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>26</sup>

## G. Metode Penelitian

Metode Penelitian merupakan suatu sarana pokok dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta seni. Oleh karena itu, penelitian bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran secara sistematis, metodologis, dan konsisten. Melalui proses penelitian tersebut, diadakan analisis dan konstruksi terhadap data yang telah dikumpulkan dan diolah.<sup>27</sup>

### 1. Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif (*descriptive research*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang

---

<sup>25</sup> Mujiyani, Rachmawati, L. Dan Hidayati, D. *Pemetaan penduduk, lingkungan dan kemiskinan provinsi-provinsi Indonesia.*, LIPI. Jakarta, 2010, hal. 25

<sup>26</sup> Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali-Pers, 2011, hal. 19.

<sup>27</sup> Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hal. 17

ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Menurut Furchan, penelitian deskriptif mempunyai karakteristik:<sup>28</sup>

1. Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur/ketat bagaimana perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi dengan pelanggannya, mengutamakan obyektivitas, dan dilakukan secara cermat.
2. Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan, dan tidak adanya uji kelayakan apabila terjadi kesalahan yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi.

Dilihat dari segi sifatnya, maka penelitian ini dikategorikan kepada penelitian deskriptif analitis. Penelitian deskriptif analitis mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.<sup>29</sup> Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu dengan gejala lain dalam masyarakat.

Analisis data dari penelitian deskriptif tidak keluar dari lingkup sampel, bersifat deduktif, berdasarkan teori atau konsep yang bersifat umum yang kemudian diaplikasikan untuk menjelaskan tentang seperangkat data, atau

---

<sup>28</sup> A Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan Pustaka Pelajar Offset*, Yogyakarta, 2009, hal. 54.

<sup>29</sup> *Ibid*, hal, 105 -106

menunjukkan komparasi atau hubungan seperangkat suatu data dengan seperangkat data yang lain.<sup>30</sup>

## **2. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yang membahas tentang penelitian lapangan yaitu mengkaji tentang ketentuan hukum yang berlaku yang ada di masyarakat secara khususnya di dalam dunia kenyataan dan dapat diselesaikan dengan cara menemukan fakta fakta terbaru yang ada di masyarakat.

## **3. Metode Pengumpulan Data**

Pengambilan dan pengumpulan data dilaksanakan dengan cara penelitian lapangan (*Field Research*). Dalam pengumpulan data diperlukan metode pengambilan data sebagai berikut :

### **1. Studi Dokumentasi/Penelitian Kepustakaan**

Penelitian dengan menggunakan literatur buku, majalah, jurnal, internet dan sumber lainnya.

### **2. Wawancara kepada responden yang dianggap mampu menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang berfungsi sebagai informan. Adapun yang menjadi responden dalam wawancara ini ialah Kepala Cabang PDAM Tirtanadi Sunggal, Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si.**

---

<sup>30</sup> *Ibid*, hal. 12

#### 4. Jenis Data

Adapun jenis data dalam penelitian ini adalah terdiri atas :

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dokumen tidak resmi yang kemudian diolah kembali oleh si peneliti serta kasus-kasus yang menjadi objek penelitian.<sup>31</sup>

b. Data Sekunder,

Data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder terdiri atas :

- 1) Bahan Hukum Primer : Perjanjian atau formulir permohonan pemasangan baru instalasi air minum dan peraturan KUH Perdata serta Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 2) Bahan Hukum Sekunder : Bahan hukum yang terdiri dari literatur buku, tulisan ilmiah hukum dan internet yang berkaitan dengan objek penelitian.

#### 5. Analisis Data

Analisis ini adalah penelitian kuantitatif, karena penelitian ini mencari kebenaran sejati, oleh sebab itu penelitian ini berusaha untuk menemukan gejala-gejala hukum yang berkembang di suatu komunitas atau perkumpulan masyarakat. Analisis data ini yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah

---

<sup>31</sup> *Ibid*, hal. 106

mengenai angka-angka melainkan fakta-fakta, kasus-kasus yang berhubungan Terhadap Perjanjian Antara Perusahaan Air Minum Tirtanadi(PDAM TIRTANADI) dengan Pelanggan air minum STUDI KASUS DI PDAM TIRTANADI SUNGGAL. Proses analisis dilakukan dengan cermat hasil penelitian yang valid dan reliabel

#### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini secara keseluruhan terbagi dalam 5(lima) Bab dan terdiri dari sub bab yang menguraikan permasalahan dan pembahasan secara tersendiri dalam konteks yang saling berkaitan satu sama lain. Sistematika penulisan skripsi secara terperinci sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan menguraikan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Keaslian Penelitian, Tinjauan Pustaka, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

Bab II Menjelaskan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian baku di Indonesia, dalam bab ini akan membahas syarat-syarat perjanjian baku di Indonesia, azas-azas yang digunakan dalam perjanjian baku di Indonesia, sebab Akibat Putusnya Perjanjian baku berdasarkan peraturan perundang-undangan Indonesia.

Bab III, Secara Khusus akan membahas Klausula perjanjian terhadap perjanjian baku antara perusahaan daerah air minum tirtanadi dengan pelanggan air minum di pdam tirtanadi sunggal, dalam bab ini membahas, Bagaimana klausula



standart perjanjian baku antara perusahaan daerah air minum dengan pelanggan air minum di PDAM Tirtanadi Sunggal, Bagaimana Proses dan Diagram Alir IPA yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi Sunggal Terhadap pelanggan, Bagaimana hak dan kewajiban pelanggan air minum berdasarkan perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal.

Bab IV, Bentuk praktek perjanjian baku antara pdam tirtanadi dengan pelanggan air minum berdasarkan perlindungan hukum di pdam tirtanadi sunggal, dalam bab ini membahas, Bentuk perjanjian baku PDAM Tirtanadi Sunggal berdasarkan perlindungan konsumen, Tanggungjawab PDAM Tirtanadi Sunggal berdasarkan keluhan pelanggan dalam pelayanan pemasangan baru dan tunggakan rekening air minum, Upaya konsumen dalam memperoleh hak kewajiban dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal.

Bab V Penutup menguraikan tentang Kesimpulan dan Saran.

## BAB II

### HAK DAN KWAJIBAN PARA PIHAK DALAM PERJANJIAN BAKU DI INDONESIA

#### A. Syarat-Syarat Perjanjian Baku Yang Berlaku Di Indonesia

Berdasarkan pasal 1313 perjanjian yaitu suatu perbuatan yang mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap terhadap satu orang atau lebih. Suatu perjanjian agar sah menurut hukum, maka harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan undang-undang, yaitu Pasal 1320 KUH Perdata, yang menyebutkan bahwa syarat sahnya perjanjian adalah:<sup>32</sup>

- 1) Adanya kesepakatan di antara para pihak
- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
- 3) Suatu hal tertentu
- 4) Suatu sebab yang halal

Keempat syarat sahnya perjanjian di atas menyangkut dua hal yaitu syarat. Subyektif dan syarat obyektif.

- 1) Syarat subyektif, meliputi syarat sahnya perjanjian yang pertama dan kedua.  
Disebut syarat yang subyektif karena mengenai orangnya
- 2) Syarat obyektif, meliputi syarat sahnya perjanjian yang ketiga dan keempat.  
Disebut syarat obyektif karena mengenai perjanjiannya sendiri oleh obyek dari perbuatan hukum yang dilakukan tersebut.

---

<sup>32</sup> M. Aprian Wibowo, *Perjanjian Baku (standart)*, [http://aprian\\_wibowo.blog.ugm.ac.id/2012/06/02/perjanjian-baku-standar](http://aprian_wibowo.blog.ugm.ac.id/2012/06/02/perjanjian-baku-standar), diakses 05 September 2019, pkl. 14:36 WIB

a. Adanya Kesepakatan Antara Para Pihak

Persetujuan kehendak yang diberikan sifatnya harus bebas dan murni artinya benar-benar atas kemauan mereka sendiri tidak ada paksaan dari pihak manapun. Dalam persetujuan kehendak tidak ada kekhilafan dan penipuan (Pasal 1321, 1322 dan 1328 KUH Perdata).

b. Kecakapan Para Pihak Dalam Membuat Suatu Perjanjian

Pasal 1329 KUH Perdata menyebutkan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perikatan, jika oleh undang-undang tidak dikatakan tidak cakap. Dalam Pasal 1330 KUH Perdata menyebutkan ada beberapa orang yang tidak cakap, yaitu:<sup>33</sup>

- 1) Orang-orang yang belum dewasa
- 2) Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan
- 3) Orang-orang perempuan dalam hal-hal yang ditetapkan oleh undangundang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat persetujuan-persetujuan tertentu. Sekarang, ketentuan pada butir ke tiga tidak berlaku karena telah keluarnya SEMA Nomor 3 Tahun 1963.
- 4) Suatu hal tertentu, Suatu hal tertentu dapat dikatakan sebagai obyek dari perikatan atau isi dari perikatan yaitu prestasi yang harus dilakukan dan

---

<sup>33</sup> Elvi Rahmy, *Implementasi Prinsip-Perinsip Unidroit Dalam Pembentukan Dan Pelaksanaan Kontrak Komersial*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Vol. 2 No. 1, Medan, 2019, hal. 28

prestasi ini harus tertentu dan dapat ditentukan menurut ukuran yang obyektif.

c. Suatu Sebab Yang Halal

Sebab yang halal yaitu yang menjadi pokok persetujuan atau tujuan dari perjanjian itu tidak bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan dan ketertiban umum. Dalam Pasal 1335 KUH Perdata disebutkan bahwa apabila suatu persetujuan dibuat tanpa causa atau sebab, maka perjanjian dianggap tidak pernah ada.<sup>34</sup>

Berdasarkan perjanjian antara pengusaha dan konsumen/planggan maka akan dibuat suatu perjanjian berbentuk klausula baku yang dimana menetapkan suatu perjanjian yang baku antara barang jasa yang disediakan oleh perusahaan dengan konsumen. Klausula baku adalah setiap aturan/ ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam setiap dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. Pengaturan klausula baku dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UU PK).

Pasal 18 ayat (1) UU PK

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat/mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila.

- 1) Menyatakan pengalihan tanggungjawab pelaku usaha;
- 2) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang untuk dibeli konsumen;

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hal. 29

- 3) Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang, dan jasa yang diberikan oleh konsumen;
- 4) Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- 5) Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli konsumen;
- 6) Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi objek jual beli jasa;
- 7) Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/ atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;
- 8) Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk membebaskan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.”

Dalam pelaksanaan perjanjian baku yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Sunggal, pelanggan PDAM harus memerhatikan syarat sahnya suatu perjanjian tersebut yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal terhadap konsumen/pelanggan. Syarat sahnya suatu perjanjian baku adalah sama halnya dengan syarat sahnya suatu perjanjian pada umumnya. Yaitu sebagaimana yang telah diatur dalam pasal 1320 KUH Perdata. Dimana dalam pasal tersebut secara tegas menerapkan kesepakatan mereka yang mengikatkan diri, kecakapan untuk membuat suatu perikatan, satu hal tertentu, serta suatu sebab yang halal. Syarat diatas merupakan satu sifat yang kumulatif, dan jika salah satu syarat tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut tidak sah. Apabila perjanjian yang telah dibuat tidak dibatalkan maka perjanjian tersebut masih tetap terikat.

## **B. Azas-Azas Yang Digunakan Dalam Perjanjian Baku Di Indonesia**

### **1. Azas Kebebasan Berkontrak**

Pengertian perjanjian, sebagaimana diatur dalam Pasal 1313 KUH Perdata adalah Suatu Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang atau lebih lainnya. Abdulkadir Muhammad dalam Ilhamdi berpendapat definisi ini sangat umum sehingga tidak bisa menggambarkan esensi yang sebenarnya. Kelemahan yang ada pada definisi tersebut adalah sifatnya yang sepihak, tidak menyebut tujuan, tetapi juga tidak memberi batasan pada kata “pebuatan” yang tentunya sangat luas pemahamannya.<sup>35</sup>

Sebuah perjanjian baik dibuat secara lisan (*oral*) atau tertulis (*written, contract*) hendaknya dapat mengekspresikan kehendak para pihak yang bersifat umum menjadi langkahlangkah atau perbuatan yang lebih nyata guna mewujudkan tujuan dibuatnya perjanjian yang telah disepakati sebelumnya. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak baik secara lisan maupun tertulis perlu mengindahkan asas-asas hukum perjanjian, peraturan-peraturan hukum yang terkait dengan perjanjian. Asas-asas itu antara lain yang sangat penting adalah asas kebebasan berkontrak, (*freedom of contract, partij autonomie*).<sup>36</sup>

---

<sup>35</sup> Ilhamdi, *Perjanjian Kerjasama Waralaba antara PT. Raos Aneka Pangan dengan Ny. Hj. Maryenik Yanda*, JOM, Jurnal FH Riau Vol. 1 No. 2, 2014, hal. 1-15

<sup>36</sup> Alan Schwartz & Robert E Scott, *Contract Theory and the Limits of Contract Law*, Virginia, Yale law Schools Publishing, 2018, hal. 23

Asas ini menjadi dasar berlakunya asas konsensual, yang asas konsensual ini mendasari berlakunya asas kekuatan mengikat perjanjian (*pacta sun servanda*)<sup>37</sup> Penerapan terhadap asas-asas tersebut di atas khususnya pada tahap pra kontrak (*pre contract*) maupun umumnya pada tahap kontrak (*contract*) tidak bisa dilakukan dengan sebebas bebasnya, tetapi dalam bingkai asas itikad baik dan kepatutan.<sup>38</sup> Itikad baik tidak sekedar dilihat secara subyektif dalam arti tidak menipu, tidak bohong, tidak jujur, akan tetapi juga secara obyektif. Obyektif dalam arti perjanjian harus dilaksanakan berdasarkan peraturan (buku III KUH Perdata dan PP nomor 42 tahun 2007 tentang Waralaba) serta kesusilaan dan kepatutan. Asas itikad baik di negara-negara penganut common law, pada awalnya merupakan implied contractual obligation (*lihat introduction of the Uniform Commercial Code, in the 1960s*) dalam perkembangannya menjadi promise sebagaimana di usulkan oleh state legislatures.

Faktanya dalam praktek kegiatan/aktifitas bisnis, perjanjian bisnis (*business agreement, business contract*) hampir semua dibuat dalam bentuk tertulis. Kecenderungannya perjanjian yang tertulis ini dibuat oleh salah satu pihak yang kuat posisi ekonominya, dalam bentuk perjanjian baku (*standard form Contract*). Istilah kontrak baku (*standard form Contract*) mengacu pada

---

<sup>37</sup> Priyono, E.A, *Peranan Asas Itikad Baik dalam Kontrak Baku*, Diponegoro Private Law Review Jurnal Bag, Keperdataan FH Undip, Vol. 1 No.1, 2017, Bandung, hal. 13-21

<sup>38</sup> Sepe S.M, *Good Faith And Contract Interpretation, A Law And Economics Perspective*, James E Roger College of law Publishing, Arizona, 2010, hal. 10

perjanjian yang bentuknya sudah tercetak (*printed, boiler plate*) yang digunakan untuk berbagai kontrak yang sama atau sejenis (Treitel, 1999).

## 2. Asas Keseimbangan

Keseimbangan dikenal dalam sebuah perjanjian sebagai asas, dimana asas keseimbangan merupakan asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Asas keseimbangan dalam sebuah kontrak atau perjanjian harus diperhatikan agar salah satu pihak tidak dirugikan hanya karena adanya kebebasan berkontrak antar kedua belah pihak dalam membuat suatu perjanjian. Pada dasarnya suatu perjanjian berawal dari suatu perbedaan kepentingan di antara para pihak. Perumusan hubungan kontraktual tersebut pada umumnya diawali dengan proses negosiasi di antara para pihak.<sup>39</sup>

Keseimbangan adalah suatu asas yang dimaksudkan untuk membuat pranata-pranata hukum dan asas-asas pokok hukum perjanjian menjadi selaras, yang mana dikenal dalam hukum perdata yang berdasarkan pemikiran dan latar belakang individualisme pada suatu pihak dan cara pikir bangsa Indonesia pada lain pihak.<sup>40</sup> Keseimbangan juga diartikan sebagai suatu upaya untuk mencapai suatu keadaan seimbang, oleh karena itu harus memunculkan pengalihan kekayaan secara sah.<sup>41</sup> Maksud keseimbangan dari beberapa aturan yang telah

---

<sup>39</sup> Aryo Dwi Prasnowo, Siti Malikhatun Badriyah, *Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku*, Jurnal Magister Hukum UDAYANA Vol.8 No.1, Denpasar Bali, 2019, hal. 64

<sup>40</sup> Herlien Boediono, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya Dibiadan Kenotariatan*, Bandung, Citra Aditya, 2010, hal. 33

<sup>41</sup> Herlien Boediono, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan asas-asas Wigati Indonesia*, Citra Aditya, Bandung, 2008, hal. 316



dikemukakan yaitu terjadinya kesetaraan kedudukan antara hak dan kewajiban para pihak dalam sebuah perjanjian dengan syarat dan kondisi yang sama (*ceteris paribus*), serta tidak ada pihak yang mendominasi atau melakukan tekanan kepada pihak lainnya.

Asas keseimbangan juga merupakan asas dalam Hukum Perjanjian Indonesia yang merupakan asas kelanjutan dari asas persamaan yang mengkehendaki keseimbangan hak dan kewajiban antara para pihak dalam perjanjian. Asas keseimbangan, di samping harus memiliki karakteristik tertentu juga harus secara konsisten terarah pada kebenaran yang bersifat konkret. Asas keseimbangan itu menyemangati dan sekaligus juga menjadi asas yang bekerja dari asas hukum perjanjian, baik dari hukum perjanjian Indonesia maupun dari hukum perjanjian Belanda yang mewakili hukum modern. Dalam hukum perjanjian Belanda, penerapan asas keseimbangan itu terlihat pada kewajiban untuk mengacu pada kesusilaan, itikad baik, kepatutan, dan kepatutan dalam melaksanakan hak-hak dan kewajiban dalam suatu perjanjian.<sup>42</sup>

### **3. Asas Konsensualisme**

Suatu kontrak sudah sah dan mengikat ketika tercapai kata sepakat, selama syarat-syarat lainnya sudah terpenuhi. Asas keonsensualisme ini merupakan salah satu syarat untuk sahnya suatu perjanjian sebagaimana yang

---

<sup>42</sup> Anita Kamilah, *Bangun Guna Serah (Build operate and Transfer/ BOT ) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, Bandung, Keni Media, 2012, hal. 104

ditentukan dalam pasal 1320 KuhPerdata. Tanpa adanya kesepakatan ini, perjanjian tersebut batal demi hukum. Kesepakatan dimaksudkan adalah kesepakatan tentang apa yang diperjanjikan. Dan kesepakatan ini dicapai dengan penuh kesadaran, tanpa paksaan dan tekanan salah satu pihak.

#### **4. Asas Pacta Sunt Servanda (Asas Kepastian Hukum)**

Secara harfiah berarti janji itu mengikat. Yang dimaksudkan adalah bahwa jika suatu kontrak sudah dibuat secara sah oleh para pihak, maka kontrak tersebut sudah mengikat para pihak, bahkan mengikatnya kontrak yang dibuat oleh para pihak tersebut sama kekuatannya dengan mengikatnya sebuah undang-undang yang dibuat parlemen dan pemerintah.<sup>43</sup>

#### **5. Asas Iktikad Baik**

Asas iktikad baik dapat disimpulkan dari pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata. Pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata berbunyi: “Perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik.” Asas iktikad merupakan asas bahwa para pihak, yaitu pihak kreditur dan debitur harus melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh atau kemauan baik dari para pihak.

Asas iktikad baik dibagi menjadi dua macam, yaitu iktikad baik nisbi dan iktikad baik mutlak. Pada iktikad baik nisbi, orang memperhatikan sikap dan tingkah laku yang nyata dari subjek. Pada iktikad baik mutlak, penilaiannya

---

<sup>43</sup> Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis (Prinsip Pelaksanaannya di Indonesia)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008, hal 28-29

terletak pada akal sehat dan keadilan, dibuat ukuran yang objektif untuk menilai keadaan (penilaian tidak memihak) menurut norma-norma yang objektif.<sup>44</sup>

Arrest H. R. Di Negeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap iktikad baik dalam tahap praperjanjian bahkan kesesatan ditempatkan di bawah asas iktikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Iktikad baik dalam perjanjian akan memiliki hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh iktikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak itu harus bertindak dengan mengingat<sup>45</sup>

## **6. Asas Kepribadian**

Asas kepribadian merupakan asas yang menentukan bahwa seseorang yang akan melakukan dan atau membuat kontrak hanya untuk kepentingan perseorangan saja. Hal ini dapat dilihat dalam Pasal 1315 dan Pasal 1340 KUH Perdata. Pasal 1315 KUH Perdata berbunyi: “Pada umumnya seseorang tidak dapat mengadakan perikatan atau perjanjian selain untuk dirinya sendiri.” Ini berarti bahwa perjanjian yang dibuat oleh para pihak hanya berlaku bagi mereka yang membuatnya. Namun, ketentuan itu ada pengecualiannya, sebagaimana yang diintrodusir dalam Pasal 1317 KUH Perdata, yang berbunyi: “Dapat pula perjanjian diadakan untuk kepentingan pihak ketiga, bila suatu perjanjian dibuat untuk diri sendiri, atau suatu pemberian kepada orang lain, mengandung suatu

---

<sup>44</sup> Salim, *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hal 10-11

<sup>45</sup> Ahmadi Miru, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2009, hal. 5

syarat semacam itu.” Pasal ini mengkonstruksikan bahwa seseorang dapat mengadakan perjanjian untuk kepentingan pihak ketiga, dengan suatu syarat yang ditentukan. Sedangkan di dalam Pasal 1318 KUH Perdata, tidak hanya mengatur bagi diri sendiri, tetapi juga untuk kepentingan ahli warisnya dan untuk orang-orang yang memperoleh hak dari padanya.<sup>46</sup>

Kalau kita lihat jenis kebebasan yang terdapat di dalam asas kebebasan berkontrak sebagaimana dipaparkan di atas, maka nampaknya kebebasan berkontrak dalam perjanjian baku hanya didominasi oleh salah satu pihak saja yaitu pihak pelaku usaha yang menyodorkan perjanjian baku, sedangkan pada pihak yang disodorkan perjanjian yaitu pihak konsumen hanya memiliki kebebasan dalam hal : (1). Kebebasan untuk membuat atau tidak membuat perjanjian, dan (2). Kebebasan untuk memilih pihak siapa ia ingin membuat perjanjian, bukanlah sesuatu yang esensial karena apakah ia akan membuat perjanjian atau tidak itu tergantung pada apakah ia memang sangat membutuhkan perjanjian tersebut ataukah tidak. sedangkan kebebasan yang lainnya hanyalah dimiliki oleh pihak pelaku usaha yang menentukan syarat-syarat dalam perjanjian baku.

Perjanjian kontrak yang dilakukan di atas memokuskan terhadap asas kebebasan berkontrak, karena dalam asas secara khusus telah menegaskan bahwasanya dalam suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya pada satu orang, badan hukum atau suatu instansi lainnya.

---

<sup>46</sup> Salim *Op.Cit*, hal. 12-13

Asas keseimbangan juga sangat penting dalam melaksanakan suatu kontrak/perjanjian baku dimana dalam sebuah kontrak atau perjanjian harus diperhatikan agar salah satu pihak tidak dirugikan hanya karena adanya kebebasan berkontrak antar kedua belah pihak dalam membuat suatu perjanjian. Pada dasarnya suatu perjanjian berawal dari suatu perbedaan kepentingan di antara para pihak.

Perumusan hubungan kontraktual tersebut pada umumnya diawali dengan proses negosiasi diantara para pihak, dan juga dalam menjalankan suatu perjanjian baku yang dibuat oleh instansi yang berbetuk badan hukum seperti PDAM Tirtanadi Sunggal harus melaksanakan hubungan kontrak dengan pelanggan/konsumen hasus juga melaksanakan sesuai dengan asas kepastian hukum, sehingga dalam melaksanakan kontrak antara PDAM Tirtanadi konsumen yang melakukan hubungan kontrak dengan istansi penyaluran air tersebut.

Pelanggan harus mengetahui bahwasanya pelanggan memiliki hak dan kewajiban yang akan dilaksanakan dengan kongkrit. Kepastian hukum yang telah dituangkan dalam perjanjian baku yang dibuat PDAM sesuai dengan peraturan perundang-undangan sehingga asas kepastian hukum ini sangat penting dalam melaksanakan suatu perjanjian baku.<sup>47</sup>

---

<sup>47</sup> Aryo Dwi Prasnowo, *Op.Cit*, hal, 64

### C. Sebab Akibat Putusnya Perjanjian Baku Berdasarkan Peraturan Perundang-Undangan Indonesia

Penyalahgunaan keadaan terhadap asas kebebasan berkontrak (berjanji) oleh pihak yang berkedudukan lebih kuat, diperlukan campurtangan peraturan perundang-undangan maupun pengadilan. Campur tangan pengadilan dapat dijumpai pada alasan penyebab putusnya perjanjian yang dikenal dengan istilah penyalahgunaan kewenangan dalam perjanjian baku (*misbruik van omstandigheden*).<sup>48</sup> Dalam penyalahgunaan keadaan dalam perjanjian baku yang dibuat oleh suatu perusahaan permasalahan mulai muncul ketika adanya kontrak atau perjanjian ditetapkan secara sepihak oleh salah satu pihak yang lazimnya dilakukan oleh pelaku usaha.

Disebut dengan nama kontrak baku atau kontrak adhesi (*standard contract*) yang isi atau klausula dari perjanjian tersebut mengandung keadaan yang cenderung tidak fair bagi konsumen dengan pencantuman klausula yang bersifat membatasi kewajiban pelaku usaha dalam pelaksanaan perjanjian yang disebut dengan nama klausula eksonerasi.<sup>49</sup>

Dalam penjelasan Pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu bahwa larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan

---

<sup>48</sup> Setiawan, *Kontrak Standar Dalam Teori Dan Praktek*, Varia Pradilan tahun IX Nomor 103, April 1994, hal. 158

<sup>49</sup> Faizal Kurniawan dan Ayik Parameswary, *Konstruksi Hukum Perlindungan Adhered Party dalam Kontrak Adhesi yang digunakan dalam Transaksi Bisnis*, Perspektif, Vol.19 No. 3, 2014. hal. 145

prinsip kebebasan berkontrak. Karena pada dasarnya, hukum perjanjian di Indonesia menganun asas kebebasan berkontrak (pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata). Dalam hal ini setiap pihak yang mengadakan perjanjian bebas membuat perjanjian sepanjang isi perjanjian tersebut tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip hukum yang berlaku, tidak melanggar kesusilaan dan ketertiban umum (lihat Pasal 1337 KUHPerdata).

Secara umum, pembatalan suatu perjanjian harus dimintakan kepada pengadilan, kecuali para pihak menyepakati untuk mengakhiri perjanjian tanpa adanya putusan pengadilan terlebih dahulu. Jika tidak diatur mengenai pengesampingan pengakhiran (pembatalan) perjanjian tanpa adanya putusan pengadilan, maka menjadi mutlak bahwa pembatalan tersebut harus dilakukan dengan mengajukan gugatan di pengadilan.

Pasal 1266 KUH Perdata:

Syarat batal dianggap selalu dicantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Dalam hal yang demikian persetujuan tidak batal demi hukum, tetapi pembatalan harus dimintakan kepada hakim. Permintaan ini juga harus dilakukan, meskipun syarat batal mengenai tidak dipenuhinya kewajiban dinyatakan didalam perjanjian. Jika syarat batal tidak dinyatakan dalam persetujuan, hakim adalah leluasa untuk, menurut keadaan, atas permintaan si tergugat, memberikan suatu jangka waktu untuk untuk masih juga memenuhi kewajibannya, jangka waktu mana namun itu tidak boleh lebih dari satu bulan.<sup>50</sup>

Berdasarkan pasal diatas bahwasanya setiap perjanjian yang dibuat oleh dua belah pihak yang terikat dengan suatu perjanjian, apabila terjadi perbuatan yang

---

<sup>50</sup> Penjelasan Pasal 1266, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)*

melanggar dan apabila ingin membatalkan perjanjian tersebut harus melakukan permintaan pemutusan dengan melalui hakim.

Dalam pelaksanaan pemutusan perjanjian baku Hakim merupakan pelaksana inti yang secara fungsional melaksanakan kekuasaan kehakiman. Dasar-dasar atau alasan yang dirumuskan oleh hakim harus dimuat dalam pertimbangan atau konsideran yang mendukung putusan sebagai pertanggungjawaban kepada masyarakat mengapa ia mengambil putusan demikian sehingga suatu putusan mempunyai nilai objektif.<sup>51</sup>

Pemutusan perjanjian berdasarkan Pasal 1266 tersebut menjadi permasalahan hukum, apabila dilakukan terhadap suatu perjanjian pemborongan, sebab dalam praktiknya pelaksanaan pembatalan melalui pengadilan harus ditempuh lewat prosedur gugatan biasa yang sangat panjang, berbelit dan melelahkan karena tidak adanya prosedur khusus untuk pembatalan suatu kontrak oleh Pengadilan.

---

<sup>51</sup> S. Wardah, & B. Sutiyoso, *Hukum acara perdata & perkembangannya di Indonesia, Cetakan pertama*, Yogyakarta: Gama Media, 2009, hal. 217



### **BAB III**

#### **KLAUSULA PERJANJIAN TERHADAP PERJANJIAN BAKU ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI DENGAN PELANGGAN AIR MINUM DI PDAM TIRTANADI SUNGGAL**

##### **A. Klausula Standart Perjanjian Baku Antara Perusahaan Daerah Air Minum Dengan Pelanggan Air Minum Di PDAM Tirtanadi Sunggal**

Perjanjian antara konsumen dan pihak PDAM memakai bentuk perjanjian baku atau standar, bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM juga terlihat sifat perjanjian yang baku dan massal yaitu "bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya."<sup>52</sup>

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal tersebut menciptakan hubungan secara individual/personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain:<sup>53</sup>

- a. Kondisi harga dari suatu jenis komoditas tertentu.
- b. Penawaran dan syarat perjanjian.
- c. Fasilitas yang ada, sebelum dan purna jual dan sebagainya.

---

<sup>52</sup> Pelayanan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara untuk Medan Sekitarnya", Butir Air Minum, (Majalah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, 2014), hal. 21

<sup>53</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Sinar Harapan, Jakarta, 2009, hal. 39-56.

d. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Perusahaan Daerah sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. PDAM memberi jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah di Kota Medan, PDAM Cabang Sunggal Medan mempunyai tugas dan fungsi melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam penyediaan air bersih.<sup>54</sup>

Dimana dalam klausula yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal membuat suatu perjanjian baku dengan konsumennya yang berisi tentang:<sup>55</sup>

1. Menyetujui ketentuan yang dibuat dalam perjanjian baku.
2. Menyetujui apabila ada perubahan yang terjadi dikemudian hari maka penggolongannya akan diubah sesuai dengan tarif.
3. Menyerahkan segala hal yang ada baik instalansi dan pralatan lainnya yang berkaitan dengan PDAM Tirtanadi Sunggal kepada PDAM.
4. Pembayaran bulanan harus tepat waktu.
5. Pemberian sanksi baik pidana maupun denda terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran.

Berdasarkan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/ataujasa yang tersedia dalam

---

<sup>54</sup> Muhammad Wahyu, *Study Kualitas Air Minum Isi Ulang Galon Pada Perumahan BTP*, <http://medikalteknologi.blogspot.co.id/2015/04/study-kualitas-air-minum-isi-ulang>, diakses tgl 06 september 2019, pkl 00.38 WIB

<sup>55</sup> Wawancara dengan Humakar Ritonga, SE., M.Si Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dari pengertian tersebut, dapat dilihat bahwa pengertian konsumen yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen termasuk ke dalam pengertian konsumen akhir, dengan unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Orang (naturlijk person);
- b. Barang dan/atau jasa atau produk;
- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain;
- d. Tidak untuk diperdagangkan kembali.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dan memberi perlindungan kepada konsumen melalui asas keseimbangan. Hal ini berarti bahwa perlindungan tidak hanya diberikan kepada konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang jujur, beriktikad baik dan bertanggung jawab. Bentuk perlindungan yang diberikan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah dengan mengakui, baik hak dan kewajiban konsumen di satu pihak maupun hak dan kewajiban pelaku usaha di lain pihak.

## **B. Proses dan Diagram Alir IPA yang disediakan oleh PDAM Tirtanadi Sunggal Terhadap pelanggan**

Perjanjian antara konsumen dan pihak PDAM memakai bentuk perjanjian baku atau standar, bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM juga terlihat sifat perjanjian yang baku dan massal yaitu "bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya".

isiensi kerja suatu perusahaan. Penggunaan surat-surat perjanjian dalam bentuk formulir terjadi secara berulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, dan menimbulkan suatu kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian itu terlebih dahulu dan kemudian dibakukan, seterusnya dicetak dalam bentuk formulir dengan jumlah yang banyak, sehingga memudahkan pemakaian setiap saat bila dibutuhkan. Perjanjian baku ini diperuntukkan bagi setiap debitur yang satu dengan yang lain.

Salah satu contoh klausula baku dalam hubungan produsen dan konsumen, misalnya formulir pendaftaran pemasangan air oleh PDAM. Formulir yang ditandatangani oleh calon pelanggan dan PDAM tersebut merupakan klausula baku kepada pelanggan. Dimana klausula baku itu ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yakni PDAM Tirtanadi dan mengandung ketentuan umum dimana klausula baku ini menggambarkan tidak adanya keseimbangan posisi antara

pelaku usaha yang menghasilkan produk dan konsumen di sisi lain, sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui atau menolak.

Selain terdapat perikatan yang dilakukan oleh PDAM dengan calon pelanggan yang ada dalam formulir pendaftaran, calon pelanggan pun harus menandatangani surat pernyataan yang menegaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan. Surat pernyataan pelanggan tersebut berisikan yaitu:

1. Dengan mengajukan permohonan pemasangan baru saluran air minum dan menandatangani surat pernyataan ini, maka Pemohon akan mematuhi ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
2. Pemohon bersedia memenuhi kewajiban yang timbul dan menjadi tanggung jawab Pemohon berkaitan dengan pelaksanaan pemasangan baru saluran air minum di alamat Pemohon yaitu:
  - a. Membayar biaya pemasangan baru sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
  - b. Membayar biaya tambahan/kelebihan pipa dinas yang jaraknya melebihi dari standar yang ditentukan PDAM Tirtanadi (lebih dari 6 meter), dimana pipa tersebut akan menjadi aset PDAM Tirtanadi dan Pemohon tidak menuntut atas penggunaan pipa tersebut apabila di kemudian hari PDAM Tirtanadi menggunakan pipa tersebut untuk penambahan/ perluasan cakupan pelayanan
  - c. Menyelesaikan izin/rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pihak yang bersangkutan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan pipa.

3. Bersedia menerima kelebihan atas pembayaran biaya pemasangan baru atau membayar kekurangan biaya pemasangan baru apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan kriteria PDAM Tirtanadi.
4. Apabila di kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah/bangunan yang mengakibatkan pipa dinas/pipa persil harus dibongkar, maka hal tersebut diluar tanggung jawab PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dan pemohon tidak dapat menuntut ganti kerugian dalam bentuk apapun kepada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
5. Apabila meter air telah terpasang dan pemohon telah menikmati pelayanan air minum dan pemohon mengundurkan diri sebagai pelanggan, maka segala sesuatu yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan kepada pemohon dan kewajiban yang ditimbulkan dari pemakaian air minum harus diselesaikan oleh Pemohon sesuai ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi.
6. Bersedia untuk diputus sambungan air minum apabila melakukan pelanggaran sesuai ketentuan PDAM Tirtanadi.

Berdasarkan kutipan di atas maka dapat dilihat bahwa keberadaan pernyataan pelanggan yang sudah ditetapkan oleh PDAM Tirtanadi ditujukan bagi kelancaran tugas manajemen PDAM dalam kaitannya dengan pelayanan pelanggan. Pernyataan pelanggan tersebut juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan penyambungan air bersih yang diberikan PDAM maka ada hal-hal yang berupa biaya dan juga hal-hal lainnya yang berhubungan dengan pemasangan air yang datangnya dari pelanggan bukan merupakan tanggungjawab pihak PDAM.

Proses penjernihan air pada IPA Sunggal memanfaatkan air sungai Belawan sebagai sumber air baku. Upaya pengolahannya dilakukan lewat suatu sistem pengolahan yang terdiri dari serangkaian unit yang saling mendukung dengan diagram alir pengolahan.

Sumber energi yang digunakan adalah energi listrik dari PLN tarif I-3 dengan nominal daya 2.770 KVA dimana hampir 1.500.000 kWh setiap bulannya. Selain itu juga digunakan genset sebagai cadangan dengan daya 4.025 KVA. Pengolahan pada IPA Sunggal memiliki kapasitas produksi 1.800 L/detik walaupun pelaksanaannya tidak sesuai dengan kapasitas yang tercantum. IPA Sunggal memiliki unit pengolahan dari bendungan, intake, Raw Water Tank (RWT), Raw Water Pump (RWP), Clarifier, Filtrasi, dan reservoir.

### **C. Hak Dan Kewajiban Pelanggan Air Minum Berdasarkan Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh PDAM Tirtanadi Sunggal**

Dalam memberikan hak pelanggan PDAM Tirtanadi harus memenuhi hak dan kewajiban oleh konsumen/pelanggan dengan daya dan kemampuan PDAM dalam menjalankan tugas sebagai penyedia air bersih dikawasan Medan Sunggal sekitarnya. Hubungan hukum antara pelanggan dengan PDAM melahirkan hak dan kewajiban para pihak, dimana hak dan kewajiban tersebut merupakan cerminan dari prestasi

masing-masing pihak setelah adanya hubungan hukum. Adapun hak dan kewajiban para pihak tersebut meliputi:<sup>56</sup>

### **1. Hak Pelanggan**

- a. Memperoleh pelayanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- b. Mendapatkan informasi tentang struktur dan besaran tarif serta tagihan.
- c. Mendapatkan pelayanan teknis dan administratif secara mudah, cepat, dan akurat.
- d. Mendapatkan penggantian meter air apabila berdasarkan hasil tera meter menunjukkan kondisi rusak.
- e. Mendapatkan pelayanan dari karyawan PDAM secara ramah tamah dan sopan santun.
- f. Mengajukan permohonan pemutusan sementara atas permintaan sendiri.
- g. Menyampaikan pengaduan tentang layanan air bersih yang meliputi:
  - 1) Keberatan atas tagihan rekening air apabila ada kesalahan pencatatan (diberikan waktu 7 hari dari tanggal pembayaran rekening).
  - 2) Pendistribusian air yang tidak lancar
  - 3) Kualitas air yang tidak memadai.
  - 4) Hal-hal lain yang menyangkut pelayanan air.

---

<sup>56</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB



## 2. Kewajiban Pelanggan

Setiap pelanggan PDAM berkewajiban untuk:

- a. Membayar tagihan atas jasa pelayanan tepat waktu (tanggal 5 sampai dengan 20 setiap bulannya).
- b. Segera melaporkan apabila mengetahui adanya kerusakan pipa dinas atau sarana milik PDAM lainnya.
- c. Mentaati seluruh prosedur yang tercantum dalam surat pernyataan yang ditandatangani pelanggan.
- d. Menjaga keutuhan instalasi dinas dan persil sambungan yang ada di rumah pelanggan.
- e. Memberi kemudahan kepada petugas dalam melakukan pencatatan meter dan pengembangan sarana air minum.
- f. Hemat dalam penggunaan air.
- g. Bersikap sopan dan santun dalam mengajukan komplain.
- h. Tidak melakukan tindakan yang dapat mengancam keselamatan Pegawai PDAM.

Selanjutnya dalam penjelasan Pasal 4 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan “Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya, daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya”. Hak-hak konsumen sebagaimana yang disebut pada ayat 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen.<sup>57</sup> Dalam pasal tersebut telah menegaskan bahwa dalam sistem perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, konsumen berhak atas hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi, serta hak untuk didengar.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen memiliki hak dan kewajiban dalam menjalankan suatu perjanjian baku, yaitu sebagai berikut:

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau 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 dan/atau jasa
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen:

---

<sup>57</sup> Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung. 2010, hal. 61.

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

Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pelanggan harus melaksanakan/menjalankan hak dan kewajibannya seperti yang telah diatur dalam Pasal 4 (4) Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 tersebut.

### **3. Hak dan kewajiban PDAM Tirtanadi Sunggal**

#### a. Hak PDAM Tirtanadi Sunggal

- 1) Melaksanakan pemutusan terhadap pelanggan yang melakukan pencurian air
- 2) Melaksanakan pemasangan aliran air terhadap pelanggan yang mengajukan pemasangan terhadap PDAM Tirtanadi Sunggal
- 3) Peninjauan langsung terhadap meteran pelanggan yang bermasalah akibat perusakan oleh pelanggan.

#### b. Kewajiban PDAM Tirtanadi Sunggal

- 1) Melakukan pemasangan terhadap pelanggan baru yang bergabung dengan Perusahaan PDAM Tirtanadi Sunggal
- 2) Menyediakan kualitas air yang bersih sesuai dengan standart kesehatan
- 3) Apabila terjadi kerusakan terhadap meteran pelanggan maka petugas PDAM berkewajiban untuk melakukan perbaikan

## **BAB IV**

### **BENTUK PRAKTEK PERJANJIAN BAKU ANTARA PDAM TIRTANADI DENGAN PELANGGAN AIR MINUM BERDASARKAN PERLINDUNGAN HUKUM DI PDAM TIRTANADI SUNGGAL**

#### **A. Bentuk Perjanjian Baku PDAM Tirtanadi Sunggal Berdasarkan Perlindungan Konsumen**

Adapun bentuk perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal dengan konsumen, yaitu:<sup>58</sup>

1. Menyetujui/mematuhi dan tunduk kepada semua ketentuan-ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara mengenai syarat-syarat penyambungan baru air minum PDAM Tirtanadi, praturan tarif sesuai dengan luas dan fungsi serta peraturan-peraturan lainnya yang telah ada maupun yang akan ditetapkan dikemudian hari.
2. Menyetujui rekening air minum dihitung atas dasar pemakaian setiap bulannya sesuai dengan golongan tarif bangunan/persil tersebut.
3. Menyetujui penetapan penggolongan tarif sesuai degan bangunan/persil disesuaikan dengan luas bangunan,apabila sewaktu-waktu ada perubahan bangunan, maka saya/kami tidak berkeberatan apabila PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal merubah golongan tarif sesuai dengan luas bangunan pada saat ini.

---

<sup>58</sup> Data yang diperoleh dari PDAM Tirtanadi Sunggal, Perjanjian Baku PDAM Dengan Pelanggan, diperoleh dari Dengan Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.

4. Setuju dan berkewajiban melunasi tunggakan rekening air minum apabila sewaktu-waktu saya/kami lalui membayar rekening air minum tepat pada waktunya, maka PDAM Tirtanadi akan melakukan pemutusan aliran air sementara.
5. Menyerahkan kepada PDAM Tirtanadi instalansi dan meter air beserta peralatan perlengkapan lainnya yang telah dibebankan kepada saya/kami menjadi milik PDAM Tirtanadi.
6. Menjaga dan memelihara keamanan instalasi dan meter air berikut segel-segelnya milik PDAM Tirtanadi yang terpasang di alamat bangunan/persil saya/kami. Tidak menghalangi petugas PDAM Tirtanadi apabila ada perbaikan terhadap kerusakan meter air dialamat rumah saya.
7. Bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan meter air yang terpasang di alamat bangunan/persil saya/kami serta bersedia mengganti akibat hilang atau rusaknya meteran air dialamat rumah saya.
8. Membayar rekening air minum setiap bulan tepat pada waktunya, jika terlambat melakukan pembayaran maka saya/kami bersedia dikenakan sanksi/kami bersedia dikenakan sanksi/denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu sebagai berikut:
  - a. Apabila pelanggan tidak melunasi tagihan rekening air sampai dengan bulan berikutnya selah bulanan rekening akan dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera utara.

- b. menyetujui keputusan sementara aliran air minum pelanggan apabila belum melunasi pembayaran rekening dalam jangka 60 hari sejak rekening berjalan diterbitkan.
  - c. Penyambungan kembali yang melampaui masa 2 (dua) bulan sejak tanggal keputusan baru penyambungan dikenakan sama dengan pasang baru.
9. a. Tidak akan melakukan penyambungan air secara ilegal dengan delik apapun dan penyambungan air secara ilegal merupakan tindak pidana. Pelaku akan dilaporkan kepada pihak yang berwajib.
- b. Tidak mengubah posisi meteran/jaringan pipa dinas milik PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal yang berada di luar maupun di dalam pekarangan rumah saya/kami tanpa izin tertulis dari PDAM Tirtanadi.
  - c. Tidak akan melakukan pengrusakan segel materi/kopling ataupun meteran air/instrumen meter dengan dalih apapun dan hal ini merupakan tindakan pidana. Pelakunya akan dilaporkan dan diserahkan pada pihak yang berwajib.
  - d. Tidak akan menggunakan pompa hisap dan sejenisnya secara langsung, ke jaringan pipa PDAM Tirtanadi.
  - e. Tidak akan melakukan penggabungan jaringan pipa air minum dengan sumber air lainnya termasuk sumur bor, sumur dangkal dan lain sebagainya yang mengakibatkan Stand Meter Mundur.

- f. Bersedia sewaktu-waktu menerima petugas yang resmi untuk melakukan pemeriksaan instalasi pipa air minum, meter air di luar maupun di dalam rumah saya/kami.
  - g. Menyetujui tidak akan menuntut ganti rugi apapun ke PDAM Tirtanadi apabila gangguan air yang disebabkan bencana alam/force majeure atau sebab-sebab tertentu lainnya sehingga mengakibatkan matinya air/rusaknya alat-alat meter air saya/kami penggunaan.
10. Apabila dalam penyambungan baru aliran air minum harus menambah jaringan pipa distribusi sedang menambah pipa tersebut ditanggung oleh pelanggan, maka saya/kami setuju menyerahkan pipa penambahan jaringan tersebut menjadi milik PDAM Tirtanadi dan setuju saya/kami tidak akan menghalangi serta menuntut ganti rugi bila ada pelanggan baru yang memakai penambahan jalur pipa yang dipasang oleh PDAM Tirtanadi maupun terhadap pelanggan baru tersebut.
11. Setuju sambungan aliran air diputus/dibongkar tanpa pemberitahuan/peringatan terlebih dahulu apabila:
- a. Keterangan perjanjian saya/kami tidak sesuai dengan sebenarnya,
  - b. Tidak melaksanakan ketentuan-ketentuan perjanjian tersebut diatas,
  - c. Menunggak/tidak membayar rekening air minum sampai dengan 60 (enam puluh) hari kalender sesuai dengan peraturan yang berlaku,
  - d. Melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan seperti:

- Melakukan pencurian air secara ilegal (by pass)
- Melakukan pengerusakan terhadap meter air, instrumen meter serta segel meter/segel kopling
- Dan melakukan perbuatan lain yang melanggar peraturan dan perundang-undangan.

Demikian perjanjian ini saya/kami perbuat dengan sebenarnya.<sup>59</sup>

Bentuk perjanjian baku yang telah dibuat oleh PADM Tirtanadi Sunggal diatas merupakan suatu syrata dan ketentuan yang harus dilaksanakan dengan wajib oleh calon pelanggan/konsumen PDAM Tirtanadi Sunggal. Sehingga hak dan kewajiban instansi dan pelanggan tidak melakukan perbuatan yang tidak diinginkan seperti: melakukan tunggakan air, melakukan pencurian air, melakukan pengerusakan terhadap meter air atau instrumen meter dan segel meter/segel kopling, serta melakukan perbuatan lain yang melanggar peraturan perundang-undangan.

## **B. Tanggungjawaban PDAM Tirtanadi Sunggal Berdasarkan Keluhan Pelanggan Dalam Pelayanan Pemasangan Baru Dan Tunggakan Rekening Air Minum**

Dalam pengelolaan air minum dan dalam penyalurannya kepada calon pelanggan yang baru di Perusahaan Daerah Air Minum, PDAM Tirtanadi Provinsi

---

<sup>59</sup> Diperoleh Dari PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal, Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.



Sumatera Utara yang memiliki kantor-kantor cabang yang telah ditentukan. Dimana setiap kantor cabang mempunyai tanggung jawab masing-masing dalam mengatasi permasalahan yang ada di setiap cabang, terkecuali bila permasalahan di setiap cabang sangat sulit dan rumit diselesaikan, maka PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara di Medan jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan sebagai kantor pusatnya di Propinsi Sumatera Utara, akan menyelesaikan permasalahan tersebut di atas. Sehingga setiap persoalan atau permasalahan di cabang semaksimal mungkin dapat dituntaskan dalam penyelesaian permasalahan keluhan pelanggan tersebut, agar tidak terjadi penilaian yang bersimpan siur terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Sunggal di mata masyarakat. PDAM Tirtanadi Sumatera Utara yang ada di setiap cabang-cabangnya, baik itu di cabang Medan Denai juga sama-sama mempunyai satu Motto dengan Kantor Pusat di Jalan Sisingamangaraja No. 1 medan yaitu memberikan pelayanan Prima 3 Tas sebagai berikut:<sup>60</sup>

1. Kualitas yaitu dengan memberikan pendidikan yang bersifat informal dimana pendidikan tersebut bersifat adanya kursus-kursus, seminar bagi setiap pegawai untuk pembekalan sebelum terjun menghadapi pelanggan secara kontiniu (terus menerus) untuk tercapainya maksud tujuan dari perusahaan kualitas ini juga tidak melupakan atau menghilangkan mutu peningkatan kualitas air minum bagi pelanggan PDAM Tirtanadi.

---

<sup>60</sup> Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Mengenai Brosur 3 Tas, 2009

2. Kuantitas adalah bahagian dari kualitas sumber daya manusia, di samping kuantitas air minum dan kecukupan bahan baku yang diperlukan perusahaan.
3. Kontinuitas adalah merupakan rangkaian atau bahagian dari kualitas, kuantitas untuk 1 Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Mengenai Brosur 3 Tas tahun 2005. keseimbangan perusahaan untuk kepentingan orang banyak (publik) dalam peningkatan dalam pelayanan perusahaan pada masyarakat.<sup>61</sup>

Sehingga setiap pelanggan yang diberikan oleh Perusahaan daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Sunggal dapat sekaligus memberikan pelayanan bersifat pro aktif/berdampak positif, terlebih dalam menerima segala bentuk aspek keluhan pelanggan baik dari segi aspek pengelolaan Air Minum, pengurusan pemasangan baru air minum pada calon pelanggan, tagihan rekening Air Minum, maupun menerima saran dan kritik dalam kemajuan perusahaan. PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Sunggal telah berapa kali menerima saran kritik dari masyarakat pelanggan air minum dari erbuatan para pegawai atau orang alin (calo), dalam hal pengurusan pemasangan air minum maupun tagihan tunggakan rekening, yang merugikan pelanggan perusahaan. Selanjutnya PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Denai juga pro aktif atas saran dan kritik pelanggan, dimana telah mengambil tindakan pencegahan dan peneguran pada pegawai tang nakal. Cara tegura berupa:<sup>62</sup>

---

<sup>61</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.

<sup>62</sup> PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Tentang SK Penerapan Sanksi pada setiap pegawai tahun 2008.

- a) Lisan
- b) Tulisan
- c) Penurunan pangkat/golongan
- d) Pencabutan jabatan

Dimana tujuan teguran tersebut adalah merupakan suatu ancaman hukuman administrasi secara peraturan perusahaan, untuk perbaikan pada setiap pegawai yang menyimpang dari maksud tujuan pengembangan perusahaan. Bila hal ini lebih parah dari point a sampai d tersebut, maka PDAM Tirtanadi Sumatera Utara tidak segan-segan memecat atau memberhentikan pegawai secara tidak hormat, atau diajukan minta pemberhentian secara hormat agar dapat sedikit banyaknya menerima bantuan berupa pesangon, sesuai dengan peraturan perusahaan yang disetujui oleh pihak Direksi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara.

Meskipun peraturan hukum sendiri, tidak memihak dan sesuai dengan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang besar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan konsumen.<sup>63</sup>

Tanggung jawab PDAM Tirtanadi Sunggal lebih tepatnya menggunakan tanggung jawab muntlak dalam pemasangan rekening baru maupun tunggakan rekening air. Merupakan bentuk pertanggungjawaban perdata yang tidak memerlukan pembuktian adanya unsur kesalahan dari pihak PDAM Tirtanadi

---

<sup>63</sup> *Ibid*, PDAM Tirtanadi Sunggal

Sunggal, sehingga pembuktian penggugat (konsumen) menjadi lebih ringan. Penggugat membuktikan kerugian yang dialami akibat kesalahan dari perusahaan. Kesimpulannya adalah tanggung jawab PDAM kepada konsumen yang dirugikan adalah belum sepenuhnya terlaksana.<sup>64</sup>

Dari penjelasan diatas PDAM Tirtanadi Sunggal harus bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan dalam perjanjian baku yang dibuat antara perusahaan PDAM Tirtanadi baik dari pusat maupun kantor cabang Sunggal, pertanggung jawabannya yang dilaksanakan yaitu bik dari produksi air yang kurang memuaskan seperti air yang keruh/kotos, air macet/mati, kandungan air yang m,engakibatkan gatal-gatal serta tanggung jawab terhadap pelanggan yang melakukan pelanggaran ringan atau pelanggaran berat seperti, pelanggan yang melakukan tunggakan rekening air, merusak meteran atau segel meteran, melakukan pencurian air, dan lain sebagainya.

### **C. Upaya Konsumen Dalam Memperoleh Hak Kewajiban Dalam Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh PDAM Tirtanadi Sunggal**

#### **1. Melalui PDAM Tirtanadi**

Buruknya pelayanan dari PDAM sering dikeluhkan para pelanggan, masalah yang sering dikeluhkan adalah air yang sering tidak mengalir/macet dan juga airnya keruh atau kotor. Keadaan seperti ini tentu saja membuat para konsumen

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.

merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM padahal konsumen telah melaksanakan kewajiban dengan baik yaitu dengan membayar rekening tagihan pada waktu yang telah ditentukan karena kosekuensi dari tidak membayar rekening juga akan ditanggung konsumen sendiri.<sup>65</sup>

Proses dan prosedur dalam penyelesaian pengaduan pada PDAM Tirtanadi Sunggal dilakukan dengan cara:

- c. Konsumen/pelanggan datang ke kantor/via telepon melaporkan kerusakan atau kesalahan rekening.
- d. Bagian pelayanan langganan menerima laporan dan mencatat dalam buku pengaduan sekaligus memberikan nomor, memeriksa jenis pengaduan untuk diteruskan ke bagian yang berkaitan.

Dari langkah penyelesaian pengaduan yang diambil oleh pihak PDAM Tirtanadi ini terlihat bahwa proses yang diambil adalah jalur non litigasi berupa negosiasi yaitu merupakan penyelesaian yang paling sederhana dan termurah tanpa keterlibatan pihak ketiga. Walaupun demikian sering juga pihak-pihak yang bersengketa mengalami kegagalan dalam bernegosiasi karena kurang menguasai teknik benegosiasi yang kopetitif dan koomperetif.<sup>66</sup>

## **2. Melalui peranan lembaga perlindungan konsumen atas hak yang tidak terpenuhi**

---

<sup>65</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.

<sup>66</sup> Jan Rohtuahson Sinaga, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih*, Jurnal Fakultas Hukum USU Vol. 24 No. 3 Medan 2010, Hal. 160

Upaya lain dalam memperoleh hak dan kewajiban dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal yaitu dengan cara:

a. Penyelesaian Secara Internal

Penyelesaian sengketa secara damai antara PDAM dengan pelanggan maka apabila pelanggan merasa dirugikan oleh pihak PDAM. Maka konsumen itu cukup datang ke kantor PDAM untuk menyampaikan sendiri segala permasalahan. Yang mana nantinya mereka akan menanggapi segala keluhan-keluhan dari pelanggan/konsumen.<sup>67</sup>

Sebagaimana diuraikan sebelumnya bahwa salah satu cara yang diterapkan oleh PDAM Tirtanadi untuk menyelesaikannya adalah dengan mengutuskan satu atau dua orang petugas PDAM Tirtanadi untuk meninjau langsung ke rumah konsumen yang komplain tadi, dan akan menyelidiki serta dapat membuktikan kebenarannya.

Hal ini sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 menyebutkan: “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”

b. Tahap Persidangan

1) Persidangan dengan cara konsiliasi

---

<sup>67</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Humakar Ritonga, SE., M.Si, Selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 6 September 2019 Pkl. 11:00 WIB.

Konsiliasi suatu proses penyelesaian sengketa di antara para pihak dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Dalam praktik istilah mediasi dan konsiliasi memang sering saling dipertukarkan. Seperti juga mediator, tugas dari konsiliator hanyalah sebagai pihak fasilitator untuk melakukan komunikasi di antara pihak sehingga dapat diketemukan solusi oleh para pihak sendiri.

Konsiliator hanya melakukan tindakan seperti mengatur waktu dan tempat pertemuan para pihak, mengarahkan subjek pembicaraan, membawa pesan dan satu pihak kepada pihak lain jika pesan tersebut tidak mungkin disampaikan langsung oleh para pihak. Bagaimanapun juga penyelesaian sengketa model konsiliasi mengacu pada pola proses penyelesaian sengketa secara konsensus antar pihak, di mana pihak netral dapat berperan secara aktif (neutral act) maupun tidak aktif.

## 2) Persidangan dengan cara mediasi

Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah di mana pihak-pihak ketiga yang tidak memihak (impartial) bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan.

Mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya. Dalam sengketa mana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, pihak ketiga

memegang peranan penting untuk menyetarakannya. Kesepakatan dapat tercapai dengan mediasi, jika pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkrit dari mediator.

Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.

e. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Apabila penyelesaian sengketa secara damai tidak memuaskan para pihak yang bersengketa dalam kaitannya dengan pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM dengan pelanggan maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui Pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat dilakukan dengan cara:

1. Pengajuan gugatan secara perdata diselesaikan menurut instrumen hukum perdata dan dapat digunakan prosedur:
  - a) Gugatan perdata konvensional
  - b) Gugatan perwakilan/gugatan kelompok (class action)
  - c) Gugatan/hak gugat LSM/Or-Nop (legal standing)
  - d) Gugatan oleh pemerintah dan atau instansi terkait.



2. Penyelesaian sengketa konsumen secara pidana.
3. Penyelesaian sengketa konsumen melalui instrumen hukum tata usaha negara, dan melalui mekanisme hukum hak menguji materiel.

Berdasarkan uraian di atas dalam hal terjadinya sengketa konsumen maka para pihak dapat menempuh penyelesaian sengketanya melalui pengadilan yang penyelesaiannya secara perdata, pidana ataupun melalui hukum hak menguji materiel.

Dimana dalam upaya yang telah dilakukan oleh Pelanggan/konsumen dalam memperoleh hak kewajibannya yang telah tertuang dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal yaitu dengan cara konsultasi melalui PDAM Tirtanadi, dan melalui peranan perlindungan konsumen atas hak yang tidak terpenuhi. Upaya lain dalam memperoleh hak dan kewajiban dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal yaitu dengan cara penyelesaian secara internal, mediasi, konsultasi dan tahap persidangan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. dalam hak dan kewajiban para pihak yang melakukan sebuah perjanjian baku di Indonesia harus memenuhi semua unsur perjanjian antara suatu perusahaan dengan konsumen/pelanggan. Dalam suatu perjanjian baku harus melihat atas hak dari konsumen seperti memperoleh air yang bersih, air berjalan dengan baik atau tidak macet, serta mendapatkan kualitas air yang bagus dan lain sebagainya. Dan dalam pembuatan perjanjian baku harus melihat syarat-syarat yang berlaku di Indonesia seperti adanya kesepakatan antara para pihak, kecakapan dalam pembuatan suatu perjanjian, suatu hal tertentu serta suatu sebab yang halal. Dimana dalam suatu perjanjian baku yang dibuat oleh suatu perusahaan dengan konsumen, harus juga melihat dan mendasarkan atas pembuatan suatu perjanjian baku tersebut seperti asas kebebasan berkontrak, asas keseimbangan, asas kepastian hukum, asas beritikad baik dan lain sebagainya. Dan PDAM Tirtanadi Sunggal Bertanggung jawab atas berjalannya Perjanjian Baku yang telah disepakati oleh kedua belah pihak seperti bertanggung jawab atas Kualitas Air yang disalurkan terhadap konsumennya.
2. klausula standart dalam perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal telah memakai bentuk perjanjian baku atau standar, bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM juga terlihat

sifat perjanjian yang baku dan massal yaitu "bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya." Dengan kalusula tersebut harus melihat dari kualitas air minum yang disediakan oleh pihak PDAM Tirtanadi Sunggal dengan proses penyaringan, penyulingan serta pelaksanaan keamanan dalam menyediakan air minum yang sehat dan berkualitas tinggi, sehingga hak dan kewajiban oleh konsumen yang tertuang dalam perjanjian baku tersebut terpenuhi.

3. Praktek dalam menjalankan perjanjian baku yang telah dibuat antara PDAM Tirtanadi Sunggal telah dilaksanakan dengan baik karena didalam perjanjian tersebut telah menuangkan unsur-unsur kesepakatan seperti melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab antara kedua belah pihak. Serta apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Sunggal telah diberikan upaya dalam penyelesaian permasalahan tersebut seperti mediasi dan upaya lain sebagainya dan begitu juga dengan konsumen apabila melakukan pelanggaran dilakukan juga upaya yang sama.

## **B. Saran**

1. Sebaiknya perjanjian baku yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi Sunggal dalam pembuatannya lebih memperhatikan berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia yang dilaksanakan dengan hak konsumen serta asas-asas yang terkait dengan perjanjian baku yang berdasarkan asas kebebasan berkontrak, asas keseimbangan, asas kepastian hukum, asas beriktikad baik

dan lain sebagainya, serta bertanggung jawab penuh atas pelaksanaan penyaluran air minum terhadap konsomen PDAM Tirtanadi Sunggal.

2. PDAM Tirtanadi Sunggal harus memastikan atau melihat langsung dalam tindakan yang akan dilakukan sebelum melakukan eksekusi terhadap pelanggan/konsumen Air Minum yang disediakan yang melakukan pelanggaran atau kalusula perjanjian baku tersebut, sehingga tidak menimbulkan kesalah pahaman antara PDAM Tirtanadi Sunggal dengan konsumennya dalam melaksanakan tindakan.
3. Dalam praktek yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Sunggal harus meningkatkan kinerjanya karena apabila dalam perjanjian baku yang telah dibuat tidak terelisasi dengan baik maka akan menimbulkan tindakan yang tidak diinginkan seperti penunggakan rekening air, melakukan pencurian air serta melakukan perusahan meteran air yang dimana akan menimbulkan perselisihan antara konsumen dan pihak PDAM Tirtanadi Sunggal.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A Furchan, 2009, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan Pustaka Pelajar Offset*, Yogyakarta
- Ahmad, Miru, 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Alan Schwartz & Robert E Scott, 2018, *Contract Theory and the Limits of Contract Law*, Virginia, Yale law Schools Publishing
- Ali, Zainuddin, 2016, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta
- Aspan, h., sipayung, i. M., muharrami, a. P., & ritonga, h. M. (2017). The effect of halal label, halal awarness, product price, and brand image to the purchasing decision on cosmetic products (case study on consumers of sari ayu martha tilaar in binjai city). *International journal of global sustainability*, 1(1), 55-66.
- Aspan, h. (2017). “good corporate governance principles in the management of limited liability company. *International journal of law reconstruction*, volume 1 no. 1, pp. 87-100.
- Aspan, h. (2017). “peranan polri dalam penegakan hukum ditinjau dari sudut pandang sosiologi hukum”. *Prosiding seminar nasional menata legislasi demi pembangunan hukum nasional*, isbn 9786027480360, pp. 71-82.
- Aspan, h. (2014). “konstruksi hukum prinsip good governance dalam mewujudkan tata kelola perusahaan yang baik”. *Jurnal dialogia iuridica universitas maranatha bandung*, volume 2 no. 2, pp. 57-64.
- Aspan, h., i. M. Sipayung, a. P. Muharrami, and h. M. Ritonga. (2017). “the effect of halal label, halal awarness, product price, and brand image to the purchasing decision on cosmetic products (case study on consumers of sari ayu martha tilaar in binjai city)”. *International journal of global sustainability*, issn 1937-7924, vol. 1, no. 1, pp. 55-66.
- Aspan, h., f. Milanie, and m. Khaddafi. (2015). “swot analysis of the regional development strategy city field services for clean water needs”. *International journal of academic research in business and social sciences*, vol. 5, no. 12, pp. 385-397

- Asyhadie, Zaeni, 2008, *Hukum Bisnis (Prinsip Pelaksanaannya di Indonesia)*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Az. Nasution, 2009, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, Sinar Harapan, Jakarta
- Boediono, Herlien, 2010, *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya Dibidang Kenotariatan*, Bandung, Citra Aditya
- Boediono, Herlien, 2008, *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan asas-asas Wigati Indonesia*, Citra Aditya, Bandung
- Fikri, r. A. (2018). Analisis yuridis terhadap tindak pidana pembunuhan berencana yang dilakukan oleh anak dibawah umur menurut undang-undang nomor 11 tahun 2012 tentang sistem peradilan anak. *Jurnal abdi ilmu*, 11(1), 158-168
- Jamil, 2009, *Ilmu Hukum*, Penerbit Liberty, Yogyakarta
- Kamilah, Anita, 2012, *Bangun Guna Serah (Build operate and Transfer/ BOT ) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*, Bandung, Keni Media
- Ketaren, a. H. S. (2018). Analisis yuridis tindak pidana cybercrime dalam perbuatan pidana pencemaran nama baik ditinjau dari undang-undang no. 8 tahun 2011 tentang informasi transaksi dan elektronik dan hukum pidana
- Miru, Ahmadi, 2009, *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Medaline, o. (2018). The development of “waqf” on the “ulayat” lands in west sumatera, indonesia. *Journal of social science studies*, microthink institute, issn, 2329-9150
- Miru, Ahmad, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Rajawali-Pers
- Muhammad, Abdul Kadir, 2012, *Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung
- Muhammad, Abdulkadir, 2010, *Hukum Perusahaan Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung

- Mujiyani, Rachmawati, L. Dan Hidayati, D, 2010, *Pemetaan penduduk, lingkungan dan kemiskinan provinsi-provinsi Indonesia.*, LIPI. Jakarta
- Muljadi, Kartini, dan Gunawan Widjaja, 2010, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Rajawali, Jakarta.
- Nasution R. 2009. *Manajemen Jasa Terpadu*, Jakarta
- Rafianti, f. (2018). Adopsi dalam perspektif hukum islam. *Jurnal doktrin*, 3(6)
- R. Subekti, 2009, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta
- Salim, 2008, *Hukum Kontrak (Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak)*, Sinar Grafika, Jakarta
- Saragih, y. M., & medaline, o. (2018, march). Elements of the corruption crime (element analysis of authority abuse and self-enrich and corporations in indonesia). In *iop conference series: earth and environmental science* (vol. 126, no. 1, p. 012108). Iop publishing.
- Shidarta, 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT.Grasindo Jakarta.
- Siahaan J, 2011, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen dan Tanggung jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta.
- Sidabalok, Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung
- Siregar, a. R. M. (2018). Kewenangan mahkamah konstitusi dalam pengujian undang-undang terhadap undang-undang dasar tahun 1945. *Jurnal hukum responsif*, 5(5), 100-108
- Siti, n. (2018). Rekonstruksi politik hukum dalam pelaksanaan putusan pengadilan hubungan industrial berdasarkan hukum progresif (doctoral dissertation, universitas andalas)
- Sepe S.M, 2010, *Good Faith And Contract Interpretation, A Law And Economics Perspective*, James E Roger College of law Publishing, Arizona
- Subekti dan Tjitrosudibio, 2009, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, PT. Pradnya Paramita, Jakarta
- Sudikno, 2009, *Ilmu Hukum*, Liberty, Yogyakarta.
- Sukarmi, 2009, *Cyber Law*, Pustaka Sutra, Jakarta.

Suryono, Leli Joko, 2014, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Indonesia*, LP3M, Yogyakarta

Suyadi, 2009, *Dasar-Dasar Hukum Perlindungan Konsumen*, Unsoed, Purwokerto.

Tanjung, a. S. (2018). Pertanggungjawaban pidana yang mengakibatkan meninggalnya orang dalam lingkup rumah tangga (studi kasus putusan pengadilan negeri tebing tinggi deli nomor 486/pid. B/2014/pn. Tbt.). *Jurnal hukum responsif*, 5(5), 1-12. Sendy, b. (2019). Hak yang diperoleh anak dari perkawinan tidak dicatat. *Jurnal hukum responsif*, 7(7), 1-10.

Tanjung, i. U. (2018). Studi komparative pendirian negara khilafah di indonesia. *Jurnal penelitian medan agama*

Wardah, S, & B. Sutiyoso, 2009, *Hukum acara perdata & perkembangannya di Indonesia*. Cetakan pertama, Yogyakarta: Gama Media.

Yustisia, Tim, 2017. *Pedoman Menyusun Surat Perjanjian/Kontrak*, Huta Publisher, Depok

## **B. Jurnal**

Aryo Dwi Prasnowo, Siti Malikhatun Badriyah, *Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak Dalam Perjanjian Baku*, Jurnal Magister Hukum UDAYANA Vol.8 No.1, Denpasar Bali, 2019

Elvi Rahmy, *Implementasi Prinsip-Perinsip Unidroit Dalam Pembentukan Dan Pelaksanaan Kontrak Komersial*, Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Vol. 2 No. 1, Medan, 2019

Fadjri Alihar, *Penduduk Akses Air Bersih Di Kota Semarang*, Jurnal Kependudukan Indonesia Vol. 13 No. 1, Semarang 2018

Faizal Kurniawan dan Ayik Parameswary, *Konstruksi Hukum Perlindungan Adhered Party dalam Kontrak Adhesi yang digunakan dalam Transaksi Bisnis*, Perspektif, Vol.19 No. 3, 2014

Ilhamdi, *Perjanjian Kerjasama Waralaba antara PT. Raos Aneka Pangan dengan Ny. Hj. Maryenik Yanda*, JOM, Jurnal FH Riau Vol. 1 No. 2, 2014

Pelayanan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara untuk Medan Sekitarnya”, *Butir Air Minum*, (Majalah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, 2014)

Priyono, E.A, *Peranan Asas Itikad Baik dalam Kontrak Baku*, Diponegoro Private



Law Review Jurnal Bag, Keperdataan FH Undip, Vol. 1 No.1, 2017, Bandung

Setiawan, *Kontrak Standar Dalam Teori Dan Praktek*, Varia Pradilan tahun IX Nomor 103, April 1994

### **C. Peraturan Perundangan-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata)

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 pasal 7 ayat 1

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 Ayat 2

Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat 3

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Komentar Umum Kovenan Internasional, Komentar Umum 15 Hak Atas Air Komite Persatuan Bangsa-bangsa untuk Hak-hak Ekonomi, Sosial dan Budaya E/C.12/2002/11 26 November 2002. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia 2009

Lampiran 4 Permen PUPR Nomor 26/PRT/M/2014 tentang Prosedur Operasional Standar Pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1990 Pasal 7 ayat (1) Tentang Pengendalian Pencemaran Air

### **D. Internet**

Yatnanta Padma Devia, *Kebutuhan Air bersih*, Melalui [www.scribd.com](http://www.scribd.com), diakses tgl 04 maret 2019, pkl 12:00 WIB.

<https://www.wwf.or.id/?26120/Air-Bersih-dan-Kehidupan-Manusia>, diterbitkan 10 Oktober 2012, diakses tanggal 21 Maret 2019 ,jam 19.30 WIB.

Rocky Ardiansyah, *Hak dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Berlangganan Air Bersih Antara PDAM Tirtabina Labuhan Batu Rantau Perapat dengan Konsumen*, diakses tgl 21 Februari 2019, pkl. 19.00 WIB.

M. Aprian Wibowo, *Perjanjian Baku (standart)*, <http://aprianwibowo.blog.ugm.ac.id/2012/06/02/perjanjian-baku-standar>, diakses tgl. 05 September 2019, pkl. 14:36 WIB.

Muhammad Wahyu, *Study Kualitas Air Minum Isi Ulang Galon Pada Perumahan BTP*, <http://medikalteknologi.blogspot.co.id/2015/04/study-kualitas-air-minum-isi-ulang>, diakses tgl 06 september 2019, pkl 00.38 WIB.

Nanda Lestariningsih, *Tinjauan Yuridis terhadap Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum dengan Pelanggan Air Minum di Kabupaten Serang*, diakses tgl 17 Maret 2019, pkl. 20.00 WIB.

Satrianna Lubis, *Perjanjian Pemasangan Sambungan Instalasi Air Minum (Studi di Lingkungan PDAM Kabupaten Dati II Magetan, pelaksanaan penelitian tahun 1994)*, diakses tgl 21 Februari 2019, pkl. 19.00 WIB.

Website PDAM Tirtanadi, <http://pdamtirtanadi.co.id/kelompok-atau-golongan-pelanggan/> diakses tanggal 29 April 2019.