

Kajian:**Pembelajaran PPKn****Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Berlangganan Air Bersih Antara Pdam Tirta Bina Labuhanbatu Rantauprapat Dengan Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.**

**Hironima Sari Novita, Muhammad Khoirul Ritonga
Prodi PPKN, STKIP Labuhanbatu**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Bina Rantauprapat, dengan waktu mulai dari bulan April s/d Mei 2016. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: (1) proses pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak (konsumen atau pelanggan pengguna jasa instalasi air, dan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu) dalam perjanjian berlangganan air bersih dan (2) kendala yang dihadapi konsumen dan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dalam melaksanakan hak dan kewajiban tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif pada pendekatan normatif dengan sifat preskriptif atau terapan. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini, adalah: dengan mengumpulkan data sekunder dari perjanjian berlangganan air bersih antara PDAM Tirta Bina Rantauprapat dengan pelanggan, serta data primer berupa wawancara dengan pimpinan PDAM Tirta Bina Rantauprapat. Sesuai dengan perjanjian berlangganan air bersih antara Konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka diperoleh hasil penelitian, yakni: (1) proses pelaksanaan hak dan kewajiban, yakni: (a) pada proses pelaksanaan hak, konsumen memperoleh hak mendapatkan: (1) pelayanan yang baik dan transparan; (2) informasi tarif jasa penyaluran air; (3) informasi spesifikasi teknis, sifat-sifat dan karakteristik umum layanan penyaluran air; (4) jaminan tingkat layanan; (5) informasi besarnya tagihan pemakaian air; (6) mengajukan klaim tagihan; dan (7) menerima restribusi pembayaran tagihan. Sedangkan pada proses pelaksanaan kewajiban konsumen memberi kewajiban: (1) membayar biaya pemasangan sambungan instalasi air; (2) membayar rekening air minum tepat waktu; (3) bertanggung jawab atas kehilangan/kerusakan meteran air; (4) tidak mengambil air secara illegal; (5) tidak merubah posisi meter/jaringan pipa air

Kata Kunci: Hak dan Kewajiban, Perjanjian, PDAM Tirta Bina, UU Nomor 8 Tahun 1999

PENDAHULUAN

Dalam memenuhi kebutuhan hidup terutama yang menyangkut hajat hidup orang banyak, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) diselenggarakan oleh Negara, karena salah satu sektor yang penting dan yang menguasai hajat hidup orang banyak adalah air. Air merupakan sumber kehidupan bagi setiap makhluk hidup, dan tanpa air orang tidak dapat hidup. Karena sifatnya yang penting dan merupakan kebutuhan hajat hidup orang banyak, maka Negara lah yang menguasainya.

Demikian halnya dalam bidang pelayanan berlangganan jika terjadi pelanggaran-pelanggaran hak konsumen yaitu masyarakat pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum yang dalam kegiatan sehari-harinya selalu menggunakan air minum untuk kelangsungan hidupnya, maka pihak Perusahaan Daerah Air Minum dapat dituntut untuk memberikan ganti rugi.

Berdasarkan kenyataan yang ada, banyak terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dapat merugikan baik Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bina Labuhan Batu maupun pihak konsumen, terutama dalam hal memberikan pelayanan kepada konsumen yang kurang baik misalnya masyarakat banyak mengeluh pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum sering terjadi keluhan terhadap kelancaran air yang kurang baik terutama pada siang hari disaat masyarakat membutuhkannya, dan air yang keluar tersebut tidak jernih seperti halnya air bersih.

Bagaimana pun pada kenyataannya harus diakui pelayanan seperti yang dimaksud belum dapat

dilakukan oleh semua Perusahaan Daerah Air Minum. Dapat dikatakan sebagian kecil Perusahaan Daerah Air Minum saja yang sudah mencapai tingkat pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat dan pelanggan. Begitu juga yang terjadi dengan konsumen yang menggunakan jasa perusahaan PDAM Tirta Bina Rantauprapat. Masih banyak konsumen yang mengeluhkan tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Namun dari pihak perusahaan PDAM Tirta Bina juga mengeluhkan bahwa banyak masyarakat sebagai konsumen mereka yang tidak taat dalam pelaksanaan kewajiban sebagai konsumen.

Untuk itu Undang-undang nomor 8 tahun 1999 ini diharapkan mampu memfasilitasi masyarakat produsen dan konsumen menjadi mandiri, dengan memahami hak dan kewajiban masing-masing yang pada gilirannya akan mendorong iklim usaha yang sehat, kondusif, dan bertanggung jawab.

Dengan demikian diharapkan dengan adanya pelaksanaan hak dan kewajiban yang sesuai baik pelaku usaha dalam hal ini karyawan Tirta Bina Labuhanbatu dan konsumen dalam hal ini masyarakat pemakai jasa Tirta Bina Labuhanbatu tentang Undang-undang nomor 8 tahun 1999 ini yang tertulis dalam perjanjian berlangganan air bersih antara pelanggan dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bina Labuhanbatu. Makajika salah satu pihak melakukan wanprestasi, maka pihak yang dirugikan dapat menuntut ganti rugi pada pihak yang menimbulkan kerugian tersebut. Ini dapat membantu tidak ada lagi

Kajian:**Pembelajaran PPKn**

keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan perusahaan sebagai kewajiban perusahaan terhadap kualitas pelayanan yang mana juga merupakan hak konsumen sebagai pelanggan perusahaan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu. Namun juga perusahaan PDAM tidak lagi mengeluhkan konsumen yang tidak membayar iuran tepat waktu yang merupakan hak perusahaan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dan merupakan kewajiban pelanggan.

Dari penjabaran diatas dapat diambil kesimpulan bahwa jika masyarakat sebagai pelanggan dan karyawan perusahaan Tirta Bina Labuhanbatu sama-sama melaksanakan apa yang menjadi hak dan kewajiban ,sesuai dengan Undang-undang nomor 8 tahun 1999 maka tidak lagi terjadi wanprestasi yang merugikan salah satu pihak. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pelaksanaan Hak dan Kewajiban Para Pihak dalam Perjanjian Berlangganan Air Bersih antara PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dengan Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999”.

METODE PENELITIAN**Lokasi penelitian**

Adapun tempat penelitian ini adalah di PDAM Tirta Bina Rantauprapat.

Waktu penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni 2016. Penelitian direncanakan selama sekitar 4 bulan dengan perincian:

Responden Penelitian

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian adalah pelanggan-pelanggan yang menggunakan jasa PDAM Tirta Bina Rantauprapat, Karyawan dan Pimpinan PDAM Tirta Bina Rantauprapat.

Jenis data

Jenis data penelitian ini data sekunder, dimana data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari bahan-bahan primer, yaitu: bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan khusus perjanjian berlangganan air bersih antara PDAM Tirta Bina Rantauprapat dengan pelanggan. Sedangkan data primer penelitian ini antara lain berupa wawancara dengan pimpinan PDAM Tirta Bina Rantauprapat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

PDAM Tirta Bina Labuhanbatu sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih kepada masyarakat atau konsumen, maka sebagai pelaku usaha harus melaksanakan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan standar

Kajian:**Pembelajaran PPKn**

yang ditetapkan. Jika PDAM Tirta Bina Labuhanbatu tidak melaksanakan sebagaimana ditentukan oleh Undang-Undang, maka pelaku telah melakukan suatu pelanggaran.

Wawancara Dengan Bapak Mukhlis Sirait Direktur Utama PDAM Tirta Bina Rantauprapat tanggal 16 April 2016 mengatakan bahwa: *PDAM Tirta Bina Labuhanbatu sebagai Badan Usaha Milik Daerah yang mendistribusikan air bersih kepada Pelanggan, maka jika dalam memproduksi dan mendistribusikan kepada konsumen tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau dengan perkataan lain konsumen mengalami kerugian, maka pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu akan memperbaiki mutu dan standar air yang didistribusikan kepada Konsumen, seperti peningkatan mutu dan kualitas air yang didistribusikan kepada konsumen.*

Wawancara Dengan Bapak Khoilani Direktur Teknik PDAM Tirta Bina Labuhanbatu tanggal 17 April 2016 mengatakan bahwa: *Dalam melakukan pendistribusian air kepada konsumen, PDAM Tirta Bina Labuhanbatu melakukan langkah-langkah sebagai berikut:*

a. *Sarana penyedia air harus bebas dari biaya bahaya pencemaran dan pergerusakan.*

- b. *Penyediaan air bersih harus diselenggarakan secara teratur dan terus menerus.*
- c. *PDAM Tirta Bina Rantauprapat menyelenggarakan pengawaan kualitas air dengan melakukan pemeriksaan laboratorium terhadap contoh-contoh air secara berkala.*
- d. *Untuk pemeriksaan laboratorium secara mikrobiologik, jumlah contoh air yang diambil dan waktu antara pengambilan harus disesuaikan dengan jumlah konsumen yang dilayani.*
- e. *Pengambilan contoh air diambil tersebar merata dan dilakukan oleh tenaga terlatih dan berpengalaman secara bertanggungjawab.*

Bagi kepentingan konsumen, maka PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dalam memberikan pelayanan kepada konsumen melakukan dua hal yang penting, yaitu:

1. Masalah air yang dihasilkan tersebut sudah memenuhi syarat kualitas standar sebagai air minum. Dalam hal ini konsumen harus tahu bahwa air minum tersebut telah lolos, yakni:
 - a. Uji kimia yaitu untuk mengetahui kandungan kimia dalam air seperti PH, air raksa, aluminium, besi klorida.
 - b. Uji fisika, yaitu untuk mengetahui bau, jumlah padat

Kajian:**Pembelajaran PPKn**

pada berlarut, kekeruhan rasa, suhu dan warna.

- c. Uji mikrobiologi, yaitu untuk mengetahui bakteri E.coli atau dengan kata lain memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.
2. Alat yang dipakai untuk proses produksi.

AKIBAT HUKUM JIKA TERJADI WANPRESTASI

1. Menurut Hukum Perdata

Dalam perjanjian berlangganan air bersih antara pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dengan pelanggan mungkin saja dapat terjadi wanprestasi yang disebabkan oleh beberapa faktor. Yang sering digunakan oleh pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu untuk menyatakan bahwa pihak pelanggan dalam keadaan wanprestasi adalah pernyataan laia yang telah ditentukan bagi pihak pelanggan di dalam perjanjian berlangganan air bersih telah ditentukan bahwa apabila pihak pelanggan tidak memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah diperjanjikan dinyatakan lalai dengan sendirinya, baik tanpa atau dengan surat peringatan.

Pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu menetapkan secara sepihak termasuk kelompok mana pelanggan tersebut, dan juga menetapkan secara sepihak

kelompok tarif yang harus dibayar nantinya oleh pihak pelanggan berdasarkan ketentuan yang telah dibuat oleh pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu sebelumnya. Perjanjian penyambungan dalam bentuk formulir ini adalah perjanjian berlangganan air bersih antara PDAM Tirta Bina Labuhanbatu sebagai penjual (pihak pertama) dan pelanggan sebagai pembeli (pihak kedua).

Para pihak bersepakat untuk mengadakan perjanjian berlangganan air bersih dengan ketentuan sebagai berikut: perama, pihak kedua setuju:

- a. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik perizinan tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa harus dibongkar, maka hal ini di luar tanggung jawab PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dan pemohon tidak menuntut kerugian apapun.
- b. Setuju dan tidak akan menggugat bila pipa saluran kota dengan pipa dinas yang dipasang dialamatkan tersebut di atas yang kami biyai, setelah dipasnag menjadi hak milik PDAM dan PDAM berhak memperluas meupun menghubungkan pemasangan baru pada saluran air tersebut.
- c. Jika kemudian hari terjadi perubahan jaringan pipa dalam persil yang tidak sesuai gambar yang diizinkan, maka sambungan pipa dinas dapat dicabut anpa

Kajian:**Pembelajaran PPKn**

dapat kami tuntutan ganti rugi dalam bentuk apapun.

- d. Akan memenuhi semua peraturan yang berlaku sebagai pelanggan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu

Inti dari perjanjian berlangganan air bersih ini adalah kesepakatan jual beli air minum antara PDAM Tirta Bina Labuhanbatu dengan pelanggan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu sebagai penjual berjanji menyerahkan barang (Pasal 1474 KUH Perdata) yaitu air minum dan pelanggan sebagai pembeli berjanji membayar harga pembelian, yakni biaya penyambungan. Dalam perjanjian jual-beli air minum ini terdapat perjanjian pokok, yaitu pada saat penyambungan dan pada rekening air minum, keduanya merupakan satu kesatuan. Artinya jika perjanjian penyambungan diputus, maka perjanjian pada rekening air juga diputus, sebaliknya, jika perjanjian rekening air tidak dipenuhi, maka akan terjadi pemutusan perjanjian-perjanjian penyambungan. Sebagaimana telah dinyatakan di atas, bahwa perjanjian jual-beli air minum ini termasuk perjanjian baku, sebab telah ditetapkan secara sepihak terlebih dahulu oleh pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu, dan pihak pelanggan hanya menyetujui atau tidak sama sekali

Jadi jelas bahwa dengan diadakannya perjanjian berlangganan air bersih antara pihak PDAM Tirta

Bina Labuhanbatu dengan pelanggan maka akan timbul hak-hak dan kewajiban di antara kedua belah pihak, antara lain pihak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu wajib menyediakan dan mendistribusikan air bersih pada pelanggan dan sebaliknya pelanggan berhak untuk mendapatkan atau mempergunakan air yang dimaksud sesuai dengan kebutuhannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada dasarnya penyelesaian sengketa konsumen dapat dilakukan melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Dalam UUPK, penyelesaian sengketa konsumen diatur dalam Bab X pasal 45-48. Penyelesaian dengan cara non-peradilan bisa dilakukan melalui Alternatif Resolusi Masalah (ARM) di BPSK, LPKSM, Direktorat Perlindungan Konsumen atau lokasi-lokasi lain yang telah disetujui kedua belah pihak.

1. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan
Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan diatur dalam pasal 48 UUPK, yang menyatakan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

Dalam hukum perlindungan konsumen, secara umum proses beracara dalam menyelesaikan sengketa

Kajian:**Pembelajaran PPKn**

konsumen dan pelaku usaha mengenal adanya tiga macam gugatan, yaitu:

- a. *Small Claim*, jenis gugatan yang dapat dilakukan oleh konsumen, sekalipun dilihat secara ekonomis nilai gugatannya sangat kecil. Ada tiga alasan mengapa *small claim* diizinkan dalam menyelesaikan sengketa konsumen, kepentingan dari pihak penggugat tidak dapat diukur semata karena nilai uang kerugiannya; keyakinan bahwa pintu keadilan terbuka bagi siapa saja; untuk menjaga integritas badan-badan peradilan.
- b. *Class Action*, adalah gugatan konsumen dimana korbanya lebih dari satu orang atau gugatan yang dilakukan oleh sekelompok orang. Gugatan kelompok ini berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung No. 1 tahun 2002 dikenal dengan gugatan perwakilan kelompok. Dalam UU Perlindungan Konsumen gugatan kelompok ini diatur dalam pasal 46 ayat 1 (b). Dalam *Class Action* wajib memenuhi empat syarat yang ditetapkan dalam pasal 23 US *Federal of Civil Procedure: Numerosity*, jumlah penggugat harus cukup banyak. *Commonality*,

adanya kesamaan soal hukum dan fakta antara pihak yang diwakili dan pihak yang mewakili. *Typicality*, adanya kesamaan jenis tuntutan hukum dan dasar pembelaan yang digunakan antara anggota yang diwakili dan yang mewakili. *Adequacy of Representation*, adanya kemampuan klas yang mewakili dalam mewakili pihak yang diwakili.

- c. *Legal Standing*, adalah gugatan yang dilakukan sekelompok konsumen dengan menunjuk pihak LSM yang dalam kegiatannya berkonsentrasi pada kegiatan konsumen untuk mewakili kepentingan konsumen atau dikenal dengan Hak Gugat LSM. LSM tersebut haruslah berbadan hukum atau yayasan. Hal ini diatur dalam pasal 1 angka 9 UUPK dan secara teknis diatur dalam PP Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
2. Penyelesaian Sengketa Melalui BPSK

BPSK dibentuk pemerintah di tiap-tiap daerah untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan secara murah, cepat dan sederhana.

Kajian:**Pembelajaran PPKn**3. Penyelesaian Sengketa
Konsumen Melalui ADR

Seperti dibahas pada bagian-bagian sebelumnya, selain melalui lembaga peradilan dan BPSK, sengketa konsumen juga bisa diselesaikan melalui ADR. ADR yang paling umum dilakukan adalah dengan cara negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak (pelanggan pengguna jasa instalasi air, dan PDAM Tirta Bina Labuhanbatu) dalam perjanjian berlangganan air bersih antara Konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum berkaitan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni:
 - a. Pada proses pelaksanaan **hak pelanggan** pengguna jasa instalasi air PDAM Tirta Bina Labuhanbatu adalah hak:
 - (1) mendapatkan pelayanan yang baik dan transparan;
 - (2) mendapatkan informasi mengenai tarif pengguna jasa penyaluran air secara transparan

- b. Sedangkan pada proses pelaksanaan **kewajiban pelanggan** pengguna jasa instalasi air PDAM Tirta Bina Labuhanbatu adalah kewajiban:
 - (1) membayar biaya pemasangan sambungan instalasi air sesuai dengan permintaan pelanggan;
 - (2) membayar rekening air minum setiap bulan tepat pada waktunya; atau segel kopleng ataupun meter air

- c. Pada proses pelaksanaan **hak PDAM Tirta Bina Labuhanbatu** adalah hak:
 - (1) mengadakan perubahan jaringan instalasi dan atau perubahan sambungan instalasi apabila secara teknis mengharuskan dilakukan perubahan tersebut
 - (2) menjatuhkan sanksi kepada pelanggan jika melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.

Sedangkan pada proses pelaksanaan **kewajiban PDAM Tirta Bina Labuhanbatu** adalah kewajiban

DAFTAR PUSTAKA

Kajian:**Pembelajaran PPKn**

- Abdurahman. 2009. *Ensiklopedia Ekonomi, Keuangan dan Perdagangan*. Jakarta: PT. Pradnya Paramita.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Andry fahrizal. 2001. *Perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pengguna jasa air minum ditinjau dari undang undang no 8 tahun 1999*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Engko. 2008. *Kinerja finansial Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Asahan periode tahun 2004-2008*. Medan: Universitas Sumatera Utara
- Gunawan, Wijaya. 2009. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama.
- Harahap, M. Yahya. 2008. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung: Pen Alumni.
- <http://www.docstoc.com/docs/57807057/Perlindungan-Konsumen>. (diakses10 Maret 2016)
- http://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen. (diakses 10 Maret 2016)
- <http://komnaspkpusby.wordpress.com/2010/09/28/hak-dan-kewajiban-konsumen/>. (diakses10 Maret 2016)
- Jhonny, Ibrahim. 2008. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia.
- Janus, Sidabalok. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.
- Peter, M. Marzuki. 2006. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Shidarta. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Soerjono, Soekanto. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Susanti, Idris. 1993. *Tinjauan hukum tentang pelaksanaan perjanjian asuransi kesehatan (askes) dan dana*

Kajian:

Pembelajaran PPKn

- pension karyawan di PDAM Tirtanadi Medan. Medan: Universitas Sumatera Utara*
- R. Subekti. 2009. *Aneka Perjanjian*. Jakarta: PT. Intermasa.
- R. Setiawan. 2007. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Ctk. Keenam*. Bandung: Putra A. Bardin.
- Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Yusuf, Sofie. 2007. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- _____. 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan Konsumen*
- (UUPK) *Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.