

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA
UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 2004
TENTANG SUMBER DAYA AIR**

T E S I S

Adria Indra Cahyadi

0906651675



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
JAKARTA 2012**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA
UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 2004
TENTANG SUMBER DAYA AIR**

T E S I S

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister
Hukum

Adria Indra Cahyadi

0906651675



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
JAKARTA 2012**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Adria Indra Cahyadi

NPM : 0906651675

Tanda Tangan : 

Tanggal : 21 Januari 2012

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :
Nama : Adria Indra Cahyadi
NPM : 0906651675
Program : Pascasarjana
Judul Tesis : Perlindungan Konsumen Pada
Undang-Undang Nomor 7 Tahun
2004 Tentang Sumber Daya Air

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : **Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H.** (.....)

Penguji : **Dr. Nurul Elmiyah, S.H., M.H.** (.....)

Penguji : **Dr. Zulkamain Sitompul, S.H., LL.M.** (.....)

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal 21 Januari 2012

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis yang berjudul: “Perlindungan Konsumen Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.”

Tujuan penyusunan tesis ini adalah untuk melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Magister Hukum pada Universitas Indonesia.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada demi kesempurnaan tesis ini. Namun karena terbatasnya kemampuan pada diri penulis, sehingga penulis menyadari akan kekurangan serta kelemahan yang ada pada tesis ini, baik dalam materi maupun dalam bentuk penyajiannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat penulis harapkan.

Penulis menyadari pula bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, tesis ini tidak akan dapat terselesaikan. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Inosentius Samsul, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing
2. Mama dan Papa (almarhum) tercinta, kakak-kakak dan adiku tercinta, serta keponakanku tersayang, Aya dan Yasa.
3. Nurmaku tercinta yang selalu setia di sampingku.
4. Dan pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan secara rinci yang secara langsung ataupun tidak langsung menolong dan memberikan dukungan penuh atas terselesaikannya tesis ini.

Akhir kata penulis berdoa semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis sehingga tesis ini dapat berjalan dengan baik. Penulis berharap semoga tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 21 Januari 2012

Penulis

(ADRIA INDRA CAHYADI)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adria Indra Cahyadi
NPM : 0906651675
Program Studi : Pascasarjana
Fakultas : Hukum
Jenis karya : Tesis

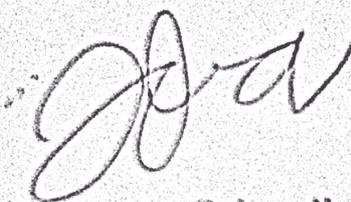
demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Perlindungan Konsumen Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 21 Januari 2012

Yang Menyatakan

Adria Indra Cahyadi

ABSTRAK

Nama : Adria Indra Cahyadi
Program : Pascasarjana
Judul : Perlindungan Konsumen Pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

Air merupakan kebutuhan dasar manusia, yang tidak hanya digunakan untuk keperluan pangan, tetapi juga sebagai kebutuhan sanitasi. Dengan bertambahnya jumlah penduduk dan meningkatnya perkembangan industri, kebutuhan akan air kian hari kian meningkat. Hal ini menyebabkan pergeseran fungsi ekonomi air yang lebih kuat dari fungsi sosialnya. Oleh karena itu diperlukan intervensi pemerintah dalam pengaturannya. Salah satunya melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air melalui peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Pemerintah berupaya mengatur kepentingan-kepentingan yang ada di masyarakat, salah satunya adalah kepentingan produsen selaku penyelenggara sistem penyediaan air minum dan pelanggan selaku konsumennya. Penerapan prinsip-prinsip perlindungan konsumen pada Undang-Undang No.7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah No.16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum adalah menjadi kajian yang menarik dalam penelitian ini. Mengingat dalam faktanya bahwa kondisi konsumen yang lebih lemah dari produsen, sehingga diperlukan adanya pemberdayaan konsumen dalam rangka melindungi hak-hak konsumen serta bagaimana prinsip perlindungan konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen. Melalui penelitian ini akan dapat terlihat bagaimana Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 mampu mengintegrasikan hukum perlindungan konsumen.

Kata kunci:

Perlindungan hukum, hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab produk

ABSTRACT

Name : Adria Indra Cahyadi
Study Program : Postgraduate
Title : Consumer protection on Law No. 7 of 2004 Concerning
Water Resources

Water is a primer human needs, which is not only used for food purposes, but also as a sanitation needs. The greater number of population and industrial development cause the growing needs of water. This situation led to a shift in the economic function of water which is stronger than its social function. Therefore, it is necessary for government to do intervention in its settings. One of them is through the Law No. 7 of 2004 Concerning water resources through its implementation regulations, Government Regulation No. 4 of 2005 Concerning the development of providing drinking water system.

Government attempts to regulate the community interests, one of them is the interests of producers as providers of provision as a drinking water system and customers as consumers. The application of the principles of consumer protection in the Law No. 7 of 2004 Concerning water resources and Government Regulation No. 4 of 2005 Concerning the development of the drinking water Supply System become the study of interest in this research. Bearing in mind, the fact that consumers are in the weaker position from the manufacturer, so that the necessary existence of consumer empowerment in order to protect the rights of consumers as well as how consumer protection principles governing responsibility of businessmen in the event of a loss suffered by consumers. Through this research, it will be seen how Law No. 8 of 1999 Concerning Consumer Protection able to integrate consumer protection law.

Keywords:

Consumer rights, business actor obligation, product liability

DAFTAR ISI

HALAMAM SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I : PENDAHULUAN	01
A. Latar Belakang	01
B. Perumusan Masalah	07
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	07
D. Kerangka Teori dan Konsepsional	08
E. Metode Penelitian	15
E.1. Jenis Penelitian	15
E.2. Data Yang Diperlukan	16
E.3. Cara Pengumpulan Data	16
E.4. Lokasi Penelitian	17
E.5. Cara Analisis	18
F. Sistematika penulisan	18
BAB II : PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG SUMBER DAYA AIR DAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM	20

A. Perkembangan Peraturan Perundang-Undangan	
Sumber Daya Air	20
A.1. Hak Atas Air	22
A.1.1. Penguasaan Negara Atas Air	22
A.1.2. Hak Atas Air dan Hak Guna Air	25
A.2. Syarat Air Minum Berkualitas	27
A.3. Air Sebagai Produk Konsumsi	29
B. Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam SPAM	
.....	31
B.1. Perluasan pengertian konsumen	31
B.2. Hak dan Kewajiban konsumen	33
C. Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha/Produsen	
Dalam SPAM	39
C.1. Perluasan pengertian pelaku usaha	39
C.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	41
Bab III : PRISIP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM	
SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM	
.....	46
A. Tanggung Jawab Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum	
dan Wanprestasi	46
B. Tanggung Jawab Berdasarkan Tanggung Jawab Mutlak (Strict	
Liability) dan Kemungkinan Penerapannya	51
C. Tanggung Jawab Berdasarkan Ketentuan UUPK	55
D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Sistem Penyediaan Air	
Minum	57

Bab IV	: IMPLEMENTASI DAN ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PELANGGAN	61
	A. Perjanjian Pelanggan PDAM Parepare Dan Analisis.....	63
	B. Perjanjian Pelanggan PDAM Banjarmasin Dan Analisis	73
	C. Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Bogor Dan Analisis	82
	D. Perjanjian Pelanggan PDAM Malang Dan Analisis	89
	E. Implementasi Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Perjanjian Pelanggan.....	94
Bab V	: PENUTUP	101
	A. Kesimpulan	101
	B. Saran	104
DAFTAR PUSTAKA		106
LAMPIRAN		110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan salah satu kebutuhan mendasar makhluk hidup, termasuk manusia. Air salah satu sumber daya alam hayati berperan sangat penting dalam kehidupan manusia, selain kebutuhan akan minum dan kebutuhan hidup lainnya, tanpa air manusia tidak dapat menjalankan kehidupannya. Kemiskinan pada umumnya dihadapkan pula pada daerah-daerah yang kesulitan untuk mengakses air, baik untuk kebutuhan air minum, fasilitas sanitasi yang tidak layak serta kebutuhan air untuk kehidupan sehari-hari lainnya. Seringkali wabah penyakit timbul akibat permasalahan-permasalahan air di lingkungan sekitar kita. Bahkan di beberapa negara miskin dan negara berkembang, masyarakatnya lebih mementingkan kuantitas air dibandingkan dengan kualitas air.¹

Pada perkembangannya, terjadi perdebatan oleh para sarjana bagaimana air merupakan salah satu hak asasi manusia. Evolusi hak atas air ini berkembang pada awal tahun 1970 an.² Sejak saat itu banyak forum dan diskusi yang membahas mengenai hak atas air. Penelitian dan diskusi tentang hak atas air semakin berkembang dan salah satunya menjadi bahasan pada Konvensi Internasional Hak Asasi Manusia atas Hak ekonomi, Sosial dan Budaya. Pada tahun 2002, Komite Hak Ekonomi Sosial dan Budaya PBB dalam komentar umum No.15 memberikan penafsiran yang lebih tegas terhadap Pasal 11 dan 12 Kovenan Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya dimana hak atas air tidak bisa dipisahkan dari hak-hak asasi manusia lainnya. Hak atas air juga termasuk kebebasan untuk mengelola akses atas air. Elemen hak atas air harus mencukupi

¹ Sandy Cairncross, *The Benefit of Water Supply; Developing World Water* (Grosvendor Press International, Hongkong, 1987), hal. 30

² Salman M. A. Salman and Siobhan McInerney-Lankford, *The Human Right to Water; Legal and Policy Dimensions* (World Bank, Washington DC, 2004), hal. 5

untuk martabat manusia, kehidupan dan kesehatan. Kecukupan hak atas air tidak bisa diterjemahkan dengan sempit, hanya sebatas pada kuantitas volume dan teknologi. Air harus diperlakukan sebagai barang sosial dan budaya, tidak semata-mata sebagai barang ekonomi. Kecukupan air sebagai prasyarat pemenuhan hak atas air, dalam setiap keadaan apa pun harus sesuai dengan faktor-faktor berikut:³

- a. Ketersediaan atas suplai air untuk setiap orang harus mencukupi dan berkelanjutan dalam pemenuhan kebutuhan individu dan rumah tangganya. Ketersediaan kuantitas air untuk setiap orang harus mengacu pada pedoman yang ada di WHO.
- b. Kualitas air untuk setiap orang atau rumah tangga harus aman, bebas dari mikro-organisme, unsur kimia dan radiologi yang berbahaya yang mengancam kesehatan manusia.
- c. Kemudahan dalam mengakses air serta fasilitas air dan pelayanannya harus dapat diakses oleh setiap orang tanpa diskriminasi.

Lebih lanjut pengertian kemudahan dalam mengakses air juga diartikan juga sebagai berikut:⁴

1. Mudah diakses secara fisik, dalam pengertian bahwa air dan fasilitas air dan pelayanannya harus dapat dijangkau secara fisik bagi seluruh golongan yang ada di dalam suatu populasi.
2. Terjangkau secara ekonomi, dalam pengertian bahwa air dan fasilitas air dan pelayanannya harus terjangkau untuk semuanya. Atas biaya yang timbul, baik secara langsung maupun tidak langsung dan biaya lain yang berhubungan dengan air harus terjangkau.
3. Non-diskriminasi, dimana air dan fasilitas air beserta pelayanannya harus dapat diakses oleh semua, termasuk kelompok dan lapisan masyarakat, tanpa diskriminasi
4. Akses informasi, yaitu dimana akses atas air juga termasuk hak untuk mencari, menerima dan bagian dari informasi terkait dengan air.

³Ibid, hal. 53

⁴Ibid, hal. 55

Di Amerika sendiri dalam penanganan masalah air bersih dikenal dengan *Clean Water Act (CWA)*, yaitu pengaturan pemerintah Amerika dalam usahanya menangani pencemaran air yang terkait dengan pelayanan kesehatan publik. Di bawah *Environmental Protection Agency (EPA)* melaksanakan pengawasan dan pencegahan serta penindakan terhadap pencemaran air.⁵ Mengingat pentingnya akan kebutuhan akan air bersih, peran serta pemerintah dalam pengaturan mengenai air bersih sangatlah diperlukan.

Masih lemahnya pengelolaan terhadap sumber daya air khususnya air sebagai kebutuhan minum dan kebutuhan rumah tangga menyebabkan konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) yang ada. Permasalahan kualitas pelayanan penyelenggara SPAM tidak hanya terjadi di daerah, bahkan terjadi juga di kota-kota besar, bahkan Jakarta. Pelayanan yang dirasakan mengecewakan di antaranya adalah : *pertama*, tarif air berbanding terbalik dengan kualitas pelayanan, dimana aspek pelayanan yang seharusnya membaik akan tetapi justru semakin memburuk. Seperti, debit air minum yang hanya mengalir kecil bahkan sering tidak sama sekali, air olahan yang keruh, berwarna kecoklat-coklatan, berbau larutan zat kimia, dan lebih mengecewakannya lagi bahwa pelanggan menemukan seekor "cacing" dari air yang disediakan oleh penyelenggara SPAM.⁶ Bahkan masyarakat pelanggan air di beberapa wilayah akhirnya hanya menggunakan air Perusahaan Air Minum (PAM) untuk mandi, sedangkan untuk minum terpaksa mengeluarkan uang ekstra untuk membeli Air Minum Dalam Kemasan (AMDK) yang harganya lebih mahal. *Kedua*, tarif air membawa dampak penolakan dari masyarakat konsumen air, yang akhirnya dapat berpengaruh terhadap target-target teknis yang ingin dicapai. Meski pemerintah akan menerapkan subsidi silang antara pelanggan kelas menengah ke atas dengan kalangan menengah ke bawah, namun pada kenyataan secara riil hal tersebut tidak dapat membantu, karena selama ini justru pelanggan kelas menengah ke bawah pada kenyataannya mensubsidi pelanggan kelas menengah ke atas. Hal tersebut berkaitan dengan pemakaian rata-rata

⁵Roy D. Dodson, PE, Storm Water Pollutan Control: Industry and Construction NDPE Compliance, (Mcgraw-Hill. Inc, United State: 1995), hal. 3

⁶Surat Pembaca Kompas.com, Air PAM di Cipondoh Mengecewakan, <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/25521>, diakses pada 10 Desember 2011

pelanggan kelas menengah ke atas yang jauh lebih rendah dibanding pelanggan kelas menengah ke bawah, hal itu disebabkan pelanggan kelas menengah ke atas memiliki sejumlah kemudahan untuk mengkonsumsi Jet Pump atau air mineral, sedangkan pelanggan kelas menengah ke bawah hanya menggantungkan kebutuhannya kepada air olahan PAM.⁷ Belum lagi dampaknya terhadap lingkungan, sebab dikuatirkan masyarakat secara ekstrem akan beralih kepada eksplorasi air tanah secara berlebihan. *Ketiga*, tarif air membuat masyarakat konsumen air harus menanggung beban semakin besar bila penentuan tarif air tidak disesuaikan dengan tingkat atau daya beli masyarakat.⁸ Dari hal telah dikemukakan di atas, maka ada minimum ketentuan patut yang perlu diperhatikan dan tidak boleh dilanggar oleh perusahaan air minum, terlepas keberadaan PAM masih sulit memenuhi kebutuhan masyarakat selaku konsumen air, disebabkan berbagai kendala yang kompleks akibat seperti pertumbuhan penduduk, aktivitas ekonomi dengan perkembangan industri yang sangat cepat, persoalan kelembagaan, teknologi, anggaran, pencemaran maupun sikap masyarakat yang juga turut mempengaruhi. Hal ini tidak melepas tanggung jawab PAM sebagai penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum. Oleh karenanya dalam kondisi yang seimbang, konsumen dan pelaku usaha dalam hal ini penyelenggara SPAM berhak untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

Dalam Pasal 82 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (UU SDA) disebutkan bahwa dalam pelaksanaan pengelolaan sumber daya air, masyarakat berhak untuk: a. memperoleh informasi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air; b. memperoleh penggantian yang layak atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat pelaksanaan pengelolaan sumber daya air; c. memperoleh manfaat atas pengelolaan sumber daya air; d. menyatakan keberatan terhadap rencana pengelolaan sumber daya air yang sudah diumumkan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi setempat; e. mengajukan

⁷Medan Bisnis, Minim Subsidi Tarif Air dari Pelanggan Kaya ke Ekonomi Lemah, http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2011/03/01/21703/minim_subsidy_tarif_air_dari_pelanggan_kaya_ke_ekonomi/, diakses pada 10 Desember 2011

⁸Hadi Yudariansyah, Supriharyono, Nasrullah, Analisis Keterjangkauan Daya Beli Masyarakat Terhadap Tarif Air Bersih (PDAM) Kota Malang, eprints.undip.ac.id/5263/1/Hadi.pdf, diakses pada 10 Desember 2011

laporan dan pengaduan kepada pihak yang berwenang atas kerugian yang menimpa dirinya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pengelolaan sumber daya air; dan/atau f. mengajukan gugatan kepada pengadilan terhadap berbagai masalah sumber daya air yang merugikan kehidupannya.⁹ Apabila melihat dari Pasal tersebut dapat terlihat bahwa pada dasarnya UU-SDA telah mengatur mengenai hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kedudukan ketentuan mengenai hak-hak konsumen dalam UU-SDA untuk melengkapi mengenai hal-hal yang belum cukup diatur oleh UUPK itu sendiri. Sehingga dapat dikatakan bahwa UUPK pada dasarnya merupakan payung atau pengikat dari berbagai peraturan perundang-undangan yang ada, khususnya yang mengatur mengenai hak-hak konsumen.¹⁰ Hal tersebut tidak lain tujuannya adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Sebagaimana diamanatkan pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang disebutkan bahwa tujuan UUPK adalah¹¹: a. meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri; b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa; c. meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen; d. menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi; e. menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha; f. meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dengan berlakunya UUPK, baik secara langsung maupun tidak langsung

⁹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377, Ps. 82

¹⁰Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3281, Penjelasan Umum

¹¹Ibid, Ps. 3

merubah pemikiran pelaku usaha. Pergeseran pemikiran pelaku usaha dalam perlakuannya terhadap konsumen dimana konsumen tidak lagi dipandang sebagai objek penghasil keuntungan semata, akan tetapi juga konsumen diperlakukan sebagai mitra bagi pelaku usaha. Hal tersebut mengingat bahwa kemajuan produsen dalam berusaha juga terdapat peran konsumen di dalamnya. Oleh karenanya perlindungan hukum untuk menjaga keseimbangan antara produsen dan konsumen sangat diperlukan. Peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dapat menjadi sarannya. Sebagaimana diungkapkan oleh Rescoe Puond bahwa fungsi hukum adalah sebagai sarana menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat. Melalui Peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha akan memberikan kepastian akan perlindungan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha. Begitu pula halnya dengan perjanjian antara konsumen dan produsen yang merupakan petunjuk mengenai hak dan kewajiban bagi para pihak pembuatnya. Perjanjian yang dimaksud disini adalah perjanjian yang adil dan memiliki keseimbangan di antara para pihaknya dan tidak berat sebelah hanya menguntungkan salah satu pihak saja, yaitu pelaku usaha.

Selaku konsumen yang beritikad baik telah menyadari kewajibannya. Harapan konsumen bahwa mereka dapat mengakses air secara baik sesuai dengan standar kuantitas, kualitas dan kontinuitas. Air harus terakses untuk semua pelanggan air di wilayah mana pun tanpa adanya diskriminasi, baik kaya atau pun tidak, harus mendapat debit air yang cukup sesuai dengan kebutuhannya. Serta dalam hal pelayanan atas konsumen oleh pelaku usaha dengan penuh tanggung jawab serta memperhatikan hak-hak atas konsumen, mengingat bahwa air merupakan kebutuhan dasar manusia.

Oleh karenanya dalam penelitian ini akan dikaji mengenai perlindungan atas hak-hak konsumen dalam hubungannya dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (UU SDA) beserta peraturan perundang-undangan terkait lainnya serta tanggung jawab pelaku usaha dan implementasinya, khususnya dalam penyelenggaraan pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian tersebut diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pertama, bagaimanakah pengaturan perlindungan hak-hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air dan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)?

Kedua, bagaimana tanggung jawab produk oleh pelaku usaha/penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) ?

Ketiga, bagaimana implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen pada perjanjian pelanggan dalam Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dan kegunaan penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengkaji dan menganalisis pengaturan atau prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (UU-SDA) dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
2. Untuk mengkaji dan menganalisis tanggung jawab produk oleh pelaku usaha/penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).
3. Untuk mengkaji dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen pada perjanjian pelanggan dalam Sistem Penyediaan Air Minum

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap akademis maupun praktis dalam bidang hukum perlindungan konsumen serta sebagai kontribusi pemikiran dalam rangka meningkatkan sistem penyediaan air minum yang baik.

D. Kerangka Teori dan Konsep

Untuk menganalisis data-data mengenai perlindungan konsumen pada UU-SDA, Penulis menggunakan teori sistem hukum. Dengan berdasar pada teori sistem hukum (*Legal System*) menurut Lawrence M. Friedman dimana sistem hukum terbagi atas tiga bagian, yaitu: substansi (*substance*), struktur (*structure*) dan budaya hukum (*legal culture*)¹². Substansi hukum dalam pengertiannya berupa peraturan-peraturan yang berlaku, norma-norma serta aturan perilaku manusia atau yang dikenal dengan “hukum”. Contohnya: ketentuan yang mengatur mengenai kewajiban untuk menggunakan sabuk pengaman saat mengendarai mobil. Berikutnya struktur diartikan sebagai lembaga atau institusi yang melaksanakan aturan-aturan. Lembaga atau institusi ini terkait dalam hukum perlindungan konsumen dapat berupa lembaga-lembagai seperti: Kepolisian, Kejaksaan, Pengadilan, BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), Dewan Perwakilan Rakyat serta institusi-institusi lainnya yang terkait dalam sistem hukum perlindungan konsumen. Sedangkan budaya hukum, Friedman mengartikannya sebagai sikap dari masyarakat terhadap hukum dan sistem hukum, mengenai keyakinan, nilai, gagasan serta harapan masyarakat tentang hukum. Dalam kaitannya aspek substansi hukum merupakan hasil dari kerja struktur hukum dengan perumpamaannya, Friedman mengungkapkan layaknya suatu proses produksi mesin dianalogikan sebagai “struktur” yang kemudian menghasilkan produk berupa “substansi hukum”. Sedangkan mengenai bagaimana mesin digunakan merupakan pencerminan dari “budaya hukum”. Teori ini digunakan untuk menganalisis bagaimana sistem hukum khususnya mengenai perlindungan konsumen terkait pada peraturan perundang-undangan mengenai sumber daya air dan sistem penyediaan air minum.

Selain teori sistem hukum, dalam penulisan ini juga digunakan “teori intervensi pemerintah” sebagai pisau analisisnya. Teori ini pertama kali dikembangkan oleh Adam Smith yang melahirkan dua teori utamanya adalah:¹³

¹² Erman Radjagukguk, Perbandingan Budaya Hukum, dikutip dari Lawrence M, Friedman, American Law, (W:W Norton & Company, London, 1984), hal.5

¹³ Inosentius Samsul, Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak, Pusat Studi Hukum dan Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Cet-1, Jakarta, 2004, hal.26

1. Perlindungan oleh mekanisme pasar tanpa intervensi pemerintah (unregulated market place)
2. Perlindungan oleh mekanisme pasar dengan intervensi pemerintah (government regulated market place)

Dalam perlindungan oleh mekanisme pasar tanpa intervensi pemerintah terbagi lagi dalam dua teori, yaitu teori pasar bebas (free market theory) dan teori kedaulatan konsumen (consumer sovereignty theory). Teori perlindungan oleh mekanisme pasar dengan tanpa adanya intervensi pemerintah ini sangat menjunjung kebebasan berusaha dan kekuatan pasar. Pada struktur pasar, kedudukan serta peran konsumen sangatlah kuat dan berkuasa, sehingga lahirlah teori kedaulatan konsumen (consumer sovereignty theory). Dalam teori ini peran konsumen sangat dominan dalam mengatur pasar. Oleh karenanya teori pasar bebas dan teori kedaulatan konsumen berasumsi bahwa:¹⁴

1. Pasar terdapat banyak pembeli dan penjual suatu produk. Oleh karenanya tidak ada satu pun produsen yang menawarkan dan konsumen yang meminta produk dalam jumlah tertentu dapat mempengaruhi harga;
2. Penjual dan pembeli bebas untuk masuk dan keluar dari pasar produk tertentu;
3. Suatu persaingan yang sehat terjadi apabila barang dan jasa yang tersedia sama dan dipasarkan pada harga yang sama ;
4. Penjual dan pembeli sama-sama mengetahui harga produk yang dijual.

Berkembangnya teori kebebasan individu yang semakin pesat melahirkan teori kebebasan berkontrak (freedom of contract) dan hubungan kontrak (privity of contract). Dimana pendukung teori ini berpendapat bahwa para pihaklah yang menentukan isi dari kontrak. Sehingga hubungan kontrak hanya meliputi hak dan kewajiban dari para pihak yang berkontrak saja. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa teori kebebasan berkontrak memiliki dampak negatif bagi konsumen. Dampak negatif tersebut diantaranya: *Pertama*, pihak produsen menggunakan

¹⁴ Ibid, hal. 27

kekuatannya dalam menerapkan kontrak-kontrak baku yang memuat ketentuan-ketentuan yang menguntungkan dari pihak produsen. Kedua, produsen menghindari tanggung jawab kepada pihak ketiga yang tidak memiliki hubungan hukum dengan produsen. Ketiga, penerapan prinsip caveat emptor, yang menekankan bahwa “konsumen haruslah berhati-hati dalam melakukan transaksi dengan produsen”. Oleh karenanya atas hal ini mengakibatkan pengadilan serta lembaga legislatif menolak melakukan intervensi terhadap pasar.

Kemudian atas perkembangan perlindungan oleh mekanisme pasar tanpa intervensi pemerintah, maka lahirlah teori perlindungan oleh mekanisme pasar dengan intervensi pemerintah (government regulated market place). Pendukung teori ini berpendapat bahwa:¹⁵

1. Persaingan sehat sebagaimana dimaksudkan oleh perlindungan oleh mekanisme pasar tanpa intervensi pemerintah sangat jarang terjadi, hal tersebut dikarenakan terjadinya praktek monopoli, oligopoli serta monopolistic competition;
2. Asumsi kebebasan perusahaan baru untuk memasuki pasar sulit dilakukan, hal ini terjadi karena adanya hambatan modal, teknologi, bahan baku serta peraturan yang cenderung menguntungkan pesaing;
3. Barang dan jasa yang dipasarkan tidak perlu sama dan dijual pada harga yang sama, pemikiran tersebut didasarkan bahwa persaingan bersifat monopolistik adalah perbedaan produk. Sehingga persaingan antar produk yang berbeda ditekankan pada aspek kualitas produk dan cara penjualannya, bukan pada aspek harga;
4. Asumsi bahwa penjual dan pembeli (konsumen) sama-sama memiliki pengetahuan yang sama tentang harga tidak dapat terpenuhi, hal ini terjadi karena sebagian besar konsumen tidak mengetahui harga pokok, sehingga produsen dalam menjual barang maupun jasa dapat mempermainkan harga.

¹⁵ Ibid, hal. 29

Oleh karenanya sangatlah penting intervensi pemerintah dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen, hal tersebut didasari oleh:¹⁶

1. Pada masyarakat modern produsen menawarkan berbagai jenis produk baru hasil kemajuan teknologi dan manajemen, dimana produk-produk tersebut diproduksi secara massal;
2. Hasil produksi dengan cara massal berpotensi menimbulkan resiko produk cacat yang dapat merugikan konsumen;
3. Hubungan antara konsumen dan produsen yang tidak seimbang, ketidakseimbangan ini terjadi baik dalam lemahnya posisi proses tawar-menawar maupun pendidikan serta pengalaman yang terkait dengan produk yang akan dikonsumsi;
4. Persaingan sempurna dalam teori kedaulatan konsumen dalam prakteknya sangat jarang terjadi.

Pada dasarnya tujuan dilakukannya campur tangan pemerintah adalah sebagai berikut:¹⁷

1. Menjamin agar terjadi kesamaan hak bagi setiap individu dalam hal ini konsumen dan produsen sehingga dapat menghindarkan terjadinya eksploitasi pada salah satu pihak;
2. Menjaga agar perekonomian dapat tumbuh dan mengalami perkembangan yang teratur dan stabil;
3. Mengawasi kegiatan-kegiatan perusahaan, terutama perusahaan-perusahaan besar yang dapat mempengaruhi pasar untuk tidak melakukan praktek-praktek monopoli yang merugikan;
4. menyediakan barang publik untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
5. Mengawasi agar eksternalitas kegiatan ekonomi yang dapat merugikan masyarakat dapat dihindari atau dikurangi.

¹⁶ Ibid, 31

¹⁷ Pratama Rahardja, Mandala Manurung, Teori Ekonomi Mikro: Suatu Pengantar (Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Univeristas Indonesia, Cet-2, Jakarta, 1999), hal.52

Berdasarkan faktor-faktor inilah yang menjadi dasar pentingnya intervensi pemerintah dalam melindungi hak-hak konsumen. Intervensi tersebut dilakukan dengan pengaturan perlindungan hak-hak konsumen melalui UUPK.

Selain dua teori di atas, penulis dalam penelitiannya juga menggunakan teori dari Roscoe Pound yang memperkenalkan sebuah konsep bahwa hukum adalah “*as a tool of social engineering*” (hukum sebagai sarana pembaharuan).¹⁸ Menurut Pound, adalah berarti hukum yang dibuat oleh hakim (*judge made law*) yang dalam hal ini dapat diartikan peran hakim sebagai pembaharuan masyarakat. Dasar pemikiran Roscoe Pound dalam bukunya yang berjudul *Interpretation of legal history*, memberi pengertian tentang engineering interpretation, adalah “usaha-usaha yang dilakukan oleh kalangan pemikir hukum untuk menemukan nilai-nilai dan norma-norma yang ada dalam masyarakat yang selalu mengalami perubahan seiring dengan perkembangan dan pertumbuhan masyarakat, untuk selanjutnya nilai-nilai diadaptasikan oleh para legislator dan praktisi hukum dalam menyelesaikan dan mengambil kebijakan terhadap konflik yang terjadi di tengah-tengah masyarakat dengan mengacu kepada tercapainya cita-cita dan tujuan hukum.”¹⁹ Pound selanjutnya memperlihatkan usahanya untuk mengungkapkan mengapa hukum itu selalu “dinamis” dengan mendasari nilai-nilai dan norma-norma yang ada dan berkembang dalam masyarakat yang selalu berubah-ubah itu membuat Pound berasumsi bahwa hukum itu relatif, karena itu hukum memiliki sifat universal karena memiliki satu ide yaitu keadilan (keseimbangan).²⁰

Untuk menghindari adanya perbedaan pengertian mengenai istilah-istilah yang dipakai dalam penulisan ini, berikut ini merupakan definisi operasional dari penggunaan istilah sebagai berikut:

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian

¹⁸Satjipto Rahardjo, Sosiologi Hukum; Perkembangan Metode dan Pemilihan Masalah, (Genta Publishing, Cet-2, Yogyakarta, 2010), hal. 90-95

¹⁹Ibid

²⁰Syarief Mappiasse, Pengembangan Hukum Teoritis di Indonesia, www.patabanan.go.id/.../perkembangan%20huku..., Diakses Pada 10 Desember 2011

hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²¹

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²²

Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.²³

Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.²⁴

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²⁵

Produk adalah barang dan atau jasa hasil produksi untuk tujuan konsumsi konsumen²⁶

Klausula Baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha

²¹Op.Cit, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Ps.1 ayat 1

²² Ibid, Ps.1 ayat 2

²³ Ibid, Ps.1 ayat 3

²⁴ Ibid, Ps. 1 ayat 4

²⁵ Ibid, Ps. 1 ayat 4

²⁶ Op.Cit, Inosentius Samsul, Hal. 34

yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.²⁷

Tanggung Jawab Produk adalah hukum yang mengatur tentang tanggung jawab produsen atas kerugian yang diderita konsumen akibat mengkonsumsi produk yang dipasarkan atau dijual oleh produsen.²⁸

Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan (*negligence*) adalah suatu prinsip tanggung jawab sebagai dasar gugatan konsumen kepada produsen dengan syarat pokok adalah adanya unsur kesalahan pada pihak produsen.²⁹

Sumber Daya Air adalah air, sumber air, dan daya air yang terkandung didalamnya.³⁰

Pengelolaan Sumber Daya Air adalah upaya merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air, dan pengendalian daya rusak air.³¹

Hak Guna Air adalah hak untuk memperoleh dan memakai atau mengusahakan air untuk berbagai keperluan.³²

Hak Guna Pakai Air adalah hak untuk memperoleh dan memakai air.³³

Hak Guna Usaha Air adalah hak untuk memperoleh dan mengusahakan air.³⁴

Pengelola Sumber Daya air adalah institusi yang diberi wewenang untuk

²⁷ Ibid, Ps. 1 ayat 10

²⁸ Op. Cit, Inosentius Samsul

²⁹ ibid

³⁰ Op.Cit, Undang-Undang Sumber Daya Air, Ps.1 ayat 1

³¹ Ibid, Ps. 1 ayat 7

³² Ibid, Ps. 1 ayat 14

³³ Ibid, Ps. 1 ayat 15

³⁴ ibid, Ps. 1 ayat 16

melaksanakan pengelolaan sumber daya air.³⁵

Air minum rumah tangga adalah air dengan standar dapat langsung diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu dan dinyatakan sehat menurut hasil pengujian mikrobiologi (uji ecoli).³⁶

Air baku untuk air minum rumah tangga, yang selanjutnya disebut air baku adalah air yang dapat berasal dari sumber air permukaan, cekungan air tanah dan/atau air hujan yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai air baku untuk air minum.³⁷

Penyediaan Air Minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif.³⁸

Penyelenggara Pengembangan SPAM yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah, koperasi, badan usaha swasta, dan/atau kelompok masyarakat yang melakukan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.³⁹

E. Metode Penelitian

E.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah normatif deskriptif dengan melakukan penelitian yang mengacu kepada norma-norma hukum yang ada dalam peraturan perundang-undangan dan literatur lain yang terkait. Dalam kajiannya penelitian ini menguraikan tentang prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam

³⁵ Ibid, Ps.1 ayat 26

³⁶ Ibid, Penjelasan Ps. 40

³⁷ Op. Cit, Peraturan Pemerintah Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Ps. 1 ayat 1

³⁸ Ibid, Ps.1 ayat 5

³⁹ Ibid, Ps.1 ayat 9

Undang-Undang Sumber Daya Air dan Sistem Penyediaan Air Minum. Dalam mendukung analisis data, juga dilakukan wawancara dengan beberapa informan untuk memahami konsep-konsep perlindungan konsumen pada peraturan perundang-undangan SDA yang sejalan dengan penelitian normatif deskriptif itu sendiri.

E.2. Data Yang Diperlukan

Bahan atau data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah berupa data sekunder yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, dengan rincian sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang diteliti berupa Undang-Undang, Peraturan Pemerintah, Peraturan Presiden, Peraturan Menteri, Keputusan Menteri serta Peraturan Daerah yang terkait, diantaranya:

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air
- c. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Agraria
- d. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Badan Usaha Milik Daerah
- e. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- f. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Air
- h. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum
- i. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 907/MENKES/SKIVII/2002 Tentang Syarat-Syarat Dan Pengawasan Kualitas Air
- j. Perjanjian Pelanggan PDAM Parepare
- k. Perjanjian Pelanggan PDAM Banjarmasin
- l. Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Bogor

m. Perjanjian Pelanggan PDAM Malang

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yang merupakan penjelasan terhadap bahan hukum primer yaitu berupa bahan pustaka, buku-buku, bahan seminar serta literatur yang terkait dengan perlindungan konsumen pada UU-SDA dan SPAM.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yang digunakan sebagai penunjang dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder berupa kamus-kamus hukum dan ensiklopedia, diantaranya:

- a. Black Law Dictionary
- b. Kamus Besar Bahasa Indonesia
- c. Kamus Hukum dan Ekonomi
- d. Ensiklopedia Hukum
- e. Ensiklopedia Ekonomi

E.3. Cara Pengumpulan Data

Cara pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan, yang dilakukan untuk memperoleh data sekunder di bidang hukum, khususnya yang terkait dengan hukum perlindungan konsumen;
2. Studi lapangan, yang ditujukan untuk memperkuat data sekunder yang diperoleh, dalam hal ini berkaitan dengan hal-hal teknis dan praktis dengan cara melakukan wawancara terhadap para informan.

E.4. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian untuk mendapatkan data-data sekunder dilakukan di lokasi-lokasi sebagai berikut:

1. Perpustakaan Program Pasca Sarjana Ilmu Hukum Universitas Indonesia, Jalan Salemba Raya No.4
2. Perpustakaan Pusat Universitas Indonesia, Depok
3. Perpustakaan Program Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok
4. Biro Hukum Pemda Kota Bogor

D.5. Cara Analisis

Analisis bahan/data dilakukan dengan cara mengumpulkan seluruh data yang telah terkumpul, yang kemudian disusun secara sistematis sebagai hasil studi kepustakaan dan studi lapangan yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Dalam hal ini penyajian data tidak disajikan dalam bentuk angka-angka, melainkan dalam bentuk deskriptif untuk menjawab perumusan masalah.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan tesis ini disusun dalam 4 (empat) bab, dimana pada setiap bab akan diberi gambaran secara umum dan singkat seperti di bawah ini:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat gambaran umum serta memberikan informasi secara menyeluruh mengenai latar belakang, perumusan masalah, kerangka teori dan konsep, metodologi penelitian, tujuan dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan tesis.

BAB II : PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM UNDANG-UNDANG SUMBER DAYA AIR DAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

Pada bab ini membahas mengenai bagaimana pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam UU-SDA dan SPAM

serta pengertian dan penjelasan mengenai hak atas air, air sebagai produk konsumsi, produsen/pelaku usaha dan konsumen serta hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen dalam UU-SDA dan SPAM.

Bab III : PRINSIP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

Pada bab ini membahas mengenai tanggung jawab produk oleh pelaku usaha/ Penyelenggara, meliputi tanggung jawab berdasarkan wanprestasi, tanggung jawab berdasarkan perbuatan melawan hukum, tanggung jawab mutlak serta kemungkinan penerapannya dan tanggung jawab produk dalam Sistem Penyediaan Air Minum sesuai dengan prinsip tanggung jawab produk yang berlaku di Indonesia.

Bab IV : IMPLEMENTASI DAN ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PELANGGAN SISTEM PENYEDIAAN AIR

Pada bab ini membahas mengenai implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam perjanjian pelanggan serta analisisnya berdasarkan UUPK

Bab V : PENUTUP

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan atas perumusan permasalahan dan saran.

BAB II

PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN PADA UNDANG-UNDANG SUMBER DAYA AIR DAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

A. Perkembangan Peraturan Perundang-Undangan Sumber Daya Air

Kebutuhan manusia akan air semakin hari semakin meningkat, seiring dengan meningkatnya jumlah penduduk. Permasalahan mengenai air bukanlah hanya menjadi permasalahan bagi negara miskin ataupun negara berkembang saja, akan tetapi sudah menjadi permasalahan Internasional. Majelis Umum Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) mendeklarasikan air bersih dan sanitasi sebagai hak asasi manusia. Melalui proses voting, 122 negara menyetujui resolusi air sebagai hak asasi manusia dan 41 negara menyatakan abstain. Indonesia menjadi salah satu negara yang menyetujui resolusi ini dengan meratifikasi konvenan mengenai Hak-Hak Ekonomi, Sosial dan Budaya (EKOSOB) ini melalui Undang-Undang Nomor 11 tahun 2005 Tentang Pengesahan International Covenant On Economic, Social and Cultural Rights (Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomi Sosial dan Budaya).⁴⁰ Dengan demikian Negara diwajibkan untuk memanfaatkan sumber-sumber daya air yang ada secara efektif, kongkrit dan bertarget dalam program-programnya untuk menjamin semua orang mendapatkan akses atas air bersih. Melalui Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air (UU-SDA), pada dasarnya Indonesia satu tahun lebih dahulu mengesahkan Undang-Undang ini sebelum diratifikasi melalui Undang-Undang Nomor 11 tahun 2005 Tentang Pengesahan International Covenant On Economic, Social and Cultural Rights (Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomim Sosial dan Budaya). Karena pada dasarnya prinsip-prinsip hak asasi

⁴⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2005 Tentang Pengesahan International Covenant On Economic, Social and Cultural Rights (Konvenan Internasional tentang Hak-Hak Ekonomim Sosial dan Budaya), Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 118

manusia atas air sejalan dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.

Dalam penjelasan umumnya UU-SDA berusaha menjawab Kebutuhan masyarakat terhadap air yang semakin meningkat sehingga hal ini menyebabkan nilai ekonomi air lebih mendominasi dibandingkan dengan nilai fungsi sosialnya. Terjadinya hal tersebut dapat mengakibatkan konflik kepentingan antara antar sektor, antar wilayah serta berbagai pihak yang terkait dengan sumber daya air. Sementara itu meningkatnya nilai ekonomi air juga berpengaruh terhadap pengelolaan sumber daya air. Kehawatiran akan Pemilikan sumber air untuk menguasai fungsi sosial sumber daya air sangat memungkinkan. Oleh karenanya berdasarkan pertimbangan tersebut sudah selayaknya Negara memberikan perlindungan kepada masyarakat termasuk perlindungan terhadap konsumen pengguna air. Tujuannya adalah dalam rangka menyalurkan fungsi sosial, lingkungan hidup dan ekonomi.

Salah satu pengaturan dalam UU-SDA adalah mengenai pengembangan sistem penyediaan air minum sebagaimana diatur pada Pasal 40 UU-SDA. Dimana pada Pasal ini mengatur mengenai tanggung jawab pemerintah dan pemerintah daerah dalam pengembangan sistem penyediaan air minum. Untuk selanjutnya penyelenggaraan sistem penyediaan air minum dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Negara dan atau Badan Usaha Milik Daerah dengan dapat melibatkan peran serta dari koperasi, badan swasta serta masyarakat. Pengaturan mengenai sistem penyediaan air minum sendiri ditujukan untuk:

1. Terciptanya pengelolaan dan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
2. Tercapainya kepentingan yang seimbang antara konsumen dan penyedia jasa pelayanan; dan
3. Meningkatnya efisiensi dan cakupan pelayanan air minum.

Sebagai tindak lanjut dalam pemenuhan kebutuhan akan air, khususnya keperluan air minum dan pengembangan sistem penyediaan air minum. Maka pada Maret 2005 disahkanlah Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005

Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (PP-SPAM) sebagai aturan pelaksana atas Pasal 40 UU-SDA. Selain berfungsi untuk melengkapi peraturan perundang-undangan yang terkait, PP-SPAM juga berorientasi pada perlindungan konsumen. Hal tersebut sebagaimana dinyatakan pada penjelasan umum bahwa pelaksanaan ketentuan PP-SPAM erat kaitannya dengan hal-hal berikut:

1. Penyelenggaraan Pemerintahan di daerah, yang menyangkut kerja sama dengan daerah lain yang terkait dengan pertimbangan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik yang harus sinergis dan saling menguntungkan.
2. Pengusahaan diselenggarakan, baik oleh Pemerintah maupun Pemerintah Daerah serta masyarakat dan swasta guna lebih meningkatkan kinerja pengusahaan sesuai dengan prinsip otonomi daerah.
3. Perlindungan konsumen dimaksudkan agar pelayanan dipastikan berorientasi kepada konsumen dan memastikan bahwa masukan konsumen telah terakomodasi ke dalam proses dan pelaksanaan pengaturan pelayanan.

Dengan adanya peraturan perundang-undangan yang jelas mengenai sumber daya air dan sistem penyediaan air minum diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam kinerja pelayanan publik serta pelayanan yang berorientasi pada perlindungan konsumen.

A.1. Hak Atas Air

A.1.1. Penguasaan Negara Atas Air

Untuk memahami lebih dalam mengenai pengertian air sebagai produk sebagaimana dimaksud dalam UUPK maka ada baiknya terlebih dahulu kita memahami mengenai penguasaan Negara atas air dan hak atas air yang lahir dari penguasaan Negara. Sebagai salah satu negara yang telah meratifikasi Konvenan

Ekosob dan menyetujui Resolusi PBB tentang Hak Atas Air, pemerintah Indonesia memiliki kewajiban untuk mengambil langkah-langkah yang dapat memastikan bahwa setiap orang (warga negara Indonesia) dapat memiliki akses terhadap air bersih dan sanitasi. Pemerintah Indonesia harus melakukan segala hal dengan sumber daya yang dimiliki bagi tercapainya hak atas air bagi seluruh warga negara Indonesia. Jauh sebelum ratifikasi Indonesia terhadap Konvenan Ekosob dan Resolusi PBB tentang Hak Atas Air, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) telah mengatur mengenai Hak Atas Air dalam Pasal 33 ayat 3 yang menyatakan bahwa:

“Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Kemudian dalam penjelasan Pasal 33 UUD 1945 kembali menyebutkan sebagai berikut:

“Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 tercantum dasar demokrasi ekonomi. Produksi dikerjakan oleh semua, untuk semua di bawah pimpinan atau pemilikan anggota-anggota masyarakat. Kemakmuran masyarakat yang diutamakan, bukan kemakmuran orang-seorang. Sebab itu perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan. Bangun perusahaan yang sesuai dengan itu adalah koperasi. Perekonomian berdasar atas demokrasi, kemakmuran bagi segala orang. Sebab itu cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hidup orang banyak harus dikuasai oleh Negara. Kalau tidak, tampuk produksi jatuh ke tangan-tangan orang-seorang yang berkuasa dan rakyat yang banyak ditindasnya. Hanya perusahaan yang tidak menguasai hajat hidup orang banyak boleh di tangan orang-seorang. Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”

Oleh karenanya jelaslah bahwa kekuasaan yang diberikan kepada Negara

atas bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya itu meletakkan kewajiban kepada Negara untuk mengatur dan memimpin penggunaannya. Ketentuan mengenai Pasal 33 ayat 3 UUD 1945 ini juga kemudian dirumuskan pada Pasal 2 ayat 1 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang pokok-Pokok Agraria (UUPA) dinyatakan bahwa:

“Atas dasar ketentuan dalam Pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar dan hal-hal sebagai yang dimaksud dalam Pasal 1, bumi, air, dan ruang angkasa, termasuk kekayaan alam yang terkandung di dalamnya itu pada tingkatan yang tertinggi dikuasai oleh Negara, sebagai organisasi kekuasaan seluruh rakyat.”

Dengan demikian maka Pasal 2 dalam UUPA merupakan tafsiran resmi interpretasi otentik mengenai arti perkataan “dikuasai” yang dipergunakan di dalam Pasal 33 ayat 3 UUD 1945. Bahwa sebelumnya terdapat penafsiran bahwa maka perkataan “dikuasai” diartikan sebagai “dimiliki”, dari UUPA sendiri dengan tegas menyatakan bahwa perkataan tersebut bukan dalam artian dimiliki. Bahkan dalam pengertian “*domein*” Negara dihapuskan oleh UUPA, karena sebagaimana dijelaskan pada memori penjelasan angka II/2 UUPA bahwa asas *domein* tersebut tidak dikenal dalam UUPA. Bahwa perkataan “dikuasai” bukanlah bermakna dalam artian “dimiliki” akan tetapi mengandung pengertian memberi wewenang kepada Negara sebagai organisasi kekuasaan dari bangsa Indonesia, sebelumnya disebut sebagai Badan Penguasa pada tingkatan tertinggi untuk:⁴¹

1. Mengatur dan menyelenggarakan peruntukan, penggunaan, persediaan dan pemeliharaan bumi, air dan ruang angkasa tersebut.
2. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-orang dengan bumi dengan lain-lainnya itu (dengan perkataan lain, menentukan dan mengatur hak-hak yang dapat dipunyai atas bumi dan lain-lainnya itu)
3. Menentukan dan mengatur hubungan-hubungan hukum antara orang-

⁴¹ Arie S. Hutagalung, Tebaran Pemikiran Seputar Masalah Hukum Tanah, (Lembaga Pemberdayaan Hukum Indonesia, Jakarta, 2005), hal. 12

orang dan perbuatan-perbuatan hukum yang mengenai bumi, air dan ruang angkasa.

Begitu halnya dengan isi ketentuan Pasal 6 ayat 1 dan 2 UU-SDA:

“Sumber daya air dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”

Maka jelas bahwa penguasaan atas sumber daya air merupakan kewenangan dari Negara sebagai organisasi tertinggi kekuasaan. Pengertiannya adalah bukan sebagai pengertian “dimiliki” akan tetapi lebih kepada kewenangan untuk mengatur peruntukan, penggunaan, persediaan, pemeliharaan serta mengatur hubungan hukum antara masyarakat, swasta dan pemerintah.

A.1.2. Hak Atas Air dan Hak Guna Air

Negara sebagai pemegang kewenangan tertinggi dalam penguasaan sumber daya air memberikan kewenangannya kepada pemerintah dan pemerintah daerah sebagai penyelenggara hak atas air, sebagaimana dimaksud pada Pasal 6 ayat 2 UU-SDA:

“Penguasaan sumber daya air sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak yang serupa dengan itu, sepanjang tidak bertentangan dengan kepentingan nasional dan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan atas penguasaan sumber daya air tersebut maka lahirlah apa yang disebut dengan hak guna pakai air dan hak guna usaha air. **Hak guna pakai air** diartikan oleh UU-SDA adalah hak untuk memperoleh dan memakai air. Sedangkan **Hak guna usaha air** adalah hak untuk memperoleh dan

mengusahakan air. Tidak dijelaskan secara eksplisit mengenai perbedaan keduanya, akan tetapi pada dasarnya Hak guna pakai air dapat diperoleh dengan tanpa izin untuk memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari bagi perseorangan dan bagi pertanian rakyat yang berada di dalam sistem irigasi atau pun untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang digunakan pada atau diambil dari sumber air (bukan dari saluran distribusi) untuk keperluan sendiri guna mencapai kehidupan yang sehat, bersih dan produktif, misalnya untuk keperluan ibadah, minum, masak, mandi, cuci dan, peturasan ataupun pertanian rakyat berupa budi daya pertanian yang meliputi berbagai komoditi yaitu pertanian tanaman pangan, perikanan, peternakan, perkebunan, dan kehutanan yang dikelola oleh rakyat dengan luas tertentu yang kebutuhan airnya tidak lebih dari 2 liter per detik per kepala keluarga. Terkecuali untuk hal-hal sebagai berikut, yaitu: *Pertama*, apabila cara menggunakannya dilakukan dengan mengubah kondisi alami sumber air. *Kedua*, apabila penggunaannya ditujukan untuk keperluan kelompok yang memerlukan air dalam jumlah besar; atau *Ketiga*, dalam penggunaannya digunakan untuk pertanian rakyat di luar sistem irigasi yang sudah ada. Maka atas hal-hal tersebut diperlukan izin dari pemerintah atau pun pemerintah daerah.

Berbeda halnya dengan hak guna usaha air dalam penggunaannya dipastikan memerlukan izin dari Pemerintah atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya. Dalam hal ini air memiliki fungsi sosial, lingkungan dan ekonomi. Terkait dengan hak guna usaha air itu sendiri dimana fungsi ekonomi air lebih berperan. Pada Pasal 9 ayat 1 dan 2 UU-SDA disebutkan:

1. *Hak guna usaha air dapat diberikan kepada perseorangan atau badan usaha dengan izin dari Pemerintah atau pemerintah daerah sesuai dengan kewenangannya.*
2. *Pemegang hak guna usaha air dapat mengalirkan air di atas tanah orang lain berdasarkan persetujuan dari pemegang hak atas tanah yang bersangkutan.*

Berdasarkan uraian tersebut maka sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa sumber daya air dikuasai oleh negara.

Penguasaan sumber daya air oleh negara melahirkan hak guna air. Hak guna air tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah atau Pemerintah Daerah. Atas hak guna air ini maka lahirlah hak guna pakai air dan hak guna usaha air. Hak guna pakai air pada umumnya tidak memerlukan izin dari Pemerintah, terkecuali yang telah diatur khusus oleh Undang-Undang. Sedangkan hak guna usaha air dalam pengelolaannya memerlukan izin dari Pemerintah/Pemerintah Daerah. Subyek dari hak guna usaha air dapat berupa perorangan maupun badan hukum. Dari subyek sebagai pemegang hak guna usaha air maka inilah yang merupakan cikal bakal produsen atau pelaku usaha dalam sistem penyediaan air minum.

A.2. Syarat Air Minum Berkualitas

Dalam pengertiannya mengenai air minum untuk keperluan rumah tangga, pada penjelasan Pasal 40 ayat 1 UU-SDA disebutkan bahwa:

“Yang dimaksud dengan air minum rumah tangga adalah air dengan standar dapat langsung diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu dan dinyatakan sehat menurut hasil pengujian mikrobiologi (uji ecoli).”

Hal tersebut selanjutnya diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 tentang syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum disebutkan dalam pengertiannya air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Sedangkan dalam pengertiannya air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Untuk memenuhi syarat-syarat dalam mengkonsumsi air minum diantaranya adalah air tersebut tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna dan tidak mengandung logam berat. Walaupun air dari sumber alam dapat diminum oleh manusia, resiko untuk dapat tercemar oleh bakteri khususnya bakteri *escherichia coli* atau zat-zat berbahaya lainnya tetap ada. Untuk pencemaran air oleh bakteri dapat dihilangkan dengan memanaskannya hingga titik didih air yaitu

100 derajat *celcius*. Berbeda halnya dengan air yang tercemar oleh logam maka untuk menghilangkannya diperlukan teknis yang khusus. Lanjut dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002 mengenai standar kualitas air ditentukan dalam empat aspek, diantaranya adalah:

1. Persyaratan bakteriologi
2. Persyaratan Kimia
3. Persyaratan Fisik
4. Persyaratan Radioaktif

Persyaratan bakteriologis air ditentukan dari kehadiran mikro organisme pathogen maupun yang non pathogen. Walaupun keberadaan mikro organisme non pathogen secara relatif tidak berbahaya bagi manusia akan tetapi dalam jumlah tertentu akan dapat mempengaruhi rasa, bau dan sebagainya. Oleh karenanya keberadaan mikro organisme non pathogen dapat mempengaruhi dalam proses penyaringan dan pengolahan air. Contohnya, ganggang yang timbul pada fasilitas penyaringan dan pengolahan air akan mempercepat terjadinya sumbatan terhadap sistem penyaringan air atau dapat pula menimbulkan kerusakan pada instalasi pompa. Berbeda halnya dengan persyaratan kimia, dengan memperhatikan bahwa bahan-bahan kimia mudah terlarut dalam air. Maka perlu diketahui mengenai kandungan kimia yang terdapat didalamnya dan berapa besar bahan-bahan kimia tersebut terkandung dalam air, khususnya bahan kimia yang mengandung toksin (racun). Apabila dirasakan mengganggu, maka air ini dapat digunakan untuk keperluan lain seperti keperluan air untuk industri non pangan. Persyaratan berikutnya adalah persyaratan radioaktif, pada kadar yang tinggi pengaruh radioaktif sangat membahayakan manusia. Hal ini terjadi karena radioaktif akan mengganggu proses pembelahan sel dan mengakibatkan rusaknya kromosom. Radioaktif juga dapat mengganggu produksi sel darah merah dan sel darah putih, sehingga dapat menimbulkan kerusakan pada sistem saraf. Sedangkan persyaratan fisik untuk air ditentukan oleh faktor-faktor seperti kekeruhan, warna, maupun rasa sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya.

A.3 Air Sebagai Produk Konsumsi

Meningkatnya kebutuhan akan air menguatkan fungsi ekonomi air dari fungsi sosialnya. Saat ini air menjadi barang publik yang memiliki nilai ekonomis tertentu, dari yang barang yang sifatnya non eksklusif menjadi barang yang eksklusif. Artinya pengertian eksklusif disini adalah untuk mendapatkan/menikmati barang tersebut diperlukan untuk membayar dalam jumlah tertentu. Dalam pengertiannya UUPK menafsirkan barang adalah sebagai berikut:⁴²

“Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.”

Apabila dikatakan bahwa air merupakan barang menurut UUPK, jelas karena air sendiri merupakan barang yang berwujud yang dapat diambil manfaatnya oleh konsumen.⁴³ Dalam memproduksi air khususnya untuk keperluan minum, diperlukan teknologi serta prosedur-prosedur tertentu, hingga air tersebut dapat didistribusikan kepada konsumen. Prosedur tersebut diantaranya berupa proses-proses sebagai berikut:

1. Pengambilan air baku melalui bangunan penangkap air, yaitu proses pengambilan air baku dari sumber baku, baik dari mata air maupun dari air permukaan;
2. Pra sedimentasi, yaitu proses pengendapan awal terhadap air baku tanpa bahan kimia untuk menurunkan tingkat kekeruhan sehingga dapat efisien dalam menggunakan bahan kimia pada proses selanjutnya;

⁴² Ibid, Ps. 1 ayat 4

⁴³ Frieda Husni Hasbullah, Hukum Kebendaan Perdata; Hak-Hak Yang Memberi kenikmatan, Jilid 1, (Ind, hill Co, Cet-1, Jakarta, 2002), hal. 39-43

3. Pembubuhan kimia dan pengadukan cepat, yaitu proses perncampuran bahan kimia *poly alumunium chloride*/PAC (*koagulan*) dengan air baku secara merata (*flash mixing*/pengadukk cepat);
4. Proses pengendapan, yaitu proses untuk memisahkan antara air dengan *flok* yang terbentuk pada unit sebelumnya, dimana air yang jernih masuk ke unit berikutnya;
5. Penyaringan, yaitu proses penyaringan untuk menyaring *flok* yang lolos (karena masih ada *flok* yang terbawa) untuk memenuhi syarat air secara fisika;
6. Disinfeksi, yaitu proses untuk membunuh bakteri dengan menggunakan gas *chlor* sehingga air siap minum;
7. *Reservoir*, yaitu bak penampungan untuk mendistribusikan air untuk melayani pemakaian air di jam puncak.

Selain prosedur sebagaimana telah dijelaskan diatas, perlu adanya pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara penyediaan air minum. Pelayanan tersebut dapat berupa pelayanan yang bersifat teknis maupun pelayanan non teknis. Pelayanan teknis dapat berupa:⁴⁴

1. Pengaliran air selama 24 jam;
2. Pelayanan air standar Kementerian Kesehatan Republik Indonesia;
3. Pelayanan secara rutin dari rumah ke rumah;
4. Penggantian meter air secara periodik;
5. Pelayanan mobil tangki;
6. Pemnidahan letak meter air;
7. Kran air siap minum;

Sedangkan pelayan non teknis dapat berupa:

⁴⁴Santi Sri Handayani, Implementasi Perlindungan Hukum Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota bogor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2009), hal.106

1. Administrasi pemasangan baru, balik nama dan bukaan kembali;
2. Informasi pembayaran melalui online;
3. Pembayaran rekening melalui payment point;
4. Pembayaran rekening melalui ATM;
5. Pembayaran melalui auto payment;
6. Ruang khusus keluhan pelanggan;
7. Pembayaran rekening secara kolektif;
8. Penyampaian informasi melalui media online, brosur, spanduk dan sebagainya.

Pada Pasal 1 ayat 5 UUPK, didefinisikan mengenai pengertian jasa sebagai adalah sebagai berikut:⁴⁵

“Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Maka dapat disimpulkan bahwa atas pelayanan-pelayanan baik yang bersifat teknis maupun non teknis merupakan pengertian “jasa” dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). Dalam konsumsinya, air sebagai barang dan pelayanan-pelayanan tersebut merupakan satu kesatuan dalam sistem penyediaan air. Oleh karenanya air serta pelayanan-pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara dalam sistem penyediaan air minum dapat dikategorikan sebagai barang dan jasa sebagaimana dimaksud pada ketentuan UUPK.

B. Pengertian, Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam SPAM

B.1 Perluasan Pengertian Konsumen

Konsumen dalam hubungan hukum dan subjeknya dapat diartikan dalam arti sempit dan dalam arti luas. Dalam arti sempit, konsumen adalah orang dalam

⁴⁵ Ibid, Ps. 1 ayat 4

arti individu yang mempunyai hubungan hukum secara langsung dengan pihak produsen. Sedangkan dalam arti luas, konsumen tidak saja orang perorangan dalam arti individu, tetapi juga badan hukum, yang tidak mempunyai hubungan hukum dengan produsen.⁴⁶ Apabila memaknai pengertian konsumen menurut Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa:

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menganut pengertian konsumen dalam arti luas, dimana konsumen tidak saja dalam pengertian individu, tetapi juga badan hukum, yang tidak mempunyai hubungan hukum dengan produsen. Tetapi dalam UUPK memang tidak secara eksplisit selain “natural person” disebut sebagai konsumen, contohnya badan hukum. Berbeda halnya dengan PP-SPAM, bahwa dalam pengertiannya konsumen yang juga diartikan sebagai pelanggan pada Pasal 1 ayat 10 PP-SPAM disebutkan bahwa:

“Pelanggan adalah orang perseorangan, kelompok masyarakat, atau instansi yang mendapatkan layanan air minum dari Penyelenggara.”

Pengertian konsumen dalam PP-SPAM diartikan tidak hanya sebatas “natural person” akan tetapi juga termasuk kelompok masyarakat atau instansi. Akan tetapi pengertian konsumen dalam PP-SPAM ini juga dapat diartikan secara sempit, dimana konsumen diartikan hanya pihak yang mempunyai hubungan hukum dengan produsen. Dalam hal ini adalah mendapatkan layanan air minum dari Penyelenggara sistem penyediaan air minum.

⁴⁶ Op.Cit, Inosentius Samsul, hal.159

B.2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam UU-SDA

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merupakan payung hukum yang melingkupi ketentuan-ketentuan mengenai perlindungan konsumen di peraturan perundang-undangan lainnya.⁴⁷ Seperti halnya pada UU-SDA yang telah disebutkan sebelumnya, bahwa pada Pasal 82 UU-SDA mengatur secara khusus hak-hak konsumen, yaitu:

1. *Memperoleh informasi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air;*
2. *Memperoleh penggantian yang layak atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat pelaksanaan pengelolaan sumber daya air;*
3. *Memperoleh manfaat atas pengelolaan sumber daya air;*
4. *Menyatakan keberatan terhadap rencana pengelolaan sumber daya air yang sudah diumumkan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi setempat;*
5. *Mengajukan laporan dan pengaduan kepada pihak yang berwenang atas kerugian yang menimpa dirinya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pengelolaan sumber daya air; dan/atau*
6. *Mengajukan gugatan kepada pengadilan terhadap berbagai masalah sumber daya air yang merugikan kehidupannya.*

Melalui peraturan pelaksana dari Undang-Undang Sumber Daya Air (UU-SDA) yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (PP-SPAM), prinsip-prinsip perlindungan konsumen kembali diterapkan, diantaranya adalah ketentuan mengenai hak konsumen sebagaimana ketentuan Pasal 67 PP-SPAM, bahwa pelanggan berhak sebagai berikut:

- 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;*

⁴⁷ Inosentius Samsul, Materi Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Disampaikan pada tanggal 20 Desember 2011

- c. *Mengajukan gugatan atas pelayanan yang merugikan dirinya ke pengadilan;*
- d. *Mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan.*

Terkait dengan hak-hak konsumen untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya air hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 4 huruf C UUPK yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebagaimana telah diatur pada Pasal 106 sampai dengan Pasal 114 Peraturan Pemerintah Nomor 42 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air (PP-SDA)⁴⁸, dimana informasi tersebut meliputi: a. kondisi hidrologis; b. hidrometeorologis; c. hidrogeologis; d. kebijakan sumber daya air; e. prasarana sumber daya air; f. teknologi sumber daya air; g. lingkungan pada sumber daya air dan sekitarnya; serta h. kegiatan sosial ekonomi budaya masyarakat yang terkait dengan sumber daya air. Pengelolaan informasi tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah dan atau Pemerintah Daerah dengan informasi yang tersebar dan dikelola oleh berbagai institusi. Permasalahannya adalah dengan informasi yang tersebar dan dikelola oleh berbagai institusi akan menyulitkan konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan menyeluruh.

Hak konsumen untuk memperoleh penggantian yang layak atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat pelaksanaan pengelolaan sumber daya air sejalan dengan ketentuan pada Pasal 4 huruf H UUPK yaitu: hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Sangat disayangkan pada ketentuan mengenai penggantian atas kerugian yang diderita oleh konsumen akibat pelaksanaan pengelolaan sumber daya air tidak diatur lebih lanjut dalam peraturan perundang-undangan tentang sumber daya air. Apabila mengacu pada ketentuan Pasal 60 hingga Pasal 63 UUPK, maka pelaku usaha yang pelanggaran sehingga menyebabkan kerugian bagi konsumen dapat dikenakan sanksi berupa sanksi administratif dan sanksi pidana.

⁴⁸ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4858

Hak untuk memperoleh manfaat atas pengelolaan sumber daya air sejalan dengan ketentuan pada Pasal 4 huruf a UUPK. Hak untuk memperoleh manfaat tersebut juga harus diikuti dengan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Karena memperoleh manfaat tidak lengkap tanpa diikuti hak untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan. Kenyamanan tersebut dapat diartikan bahwa konsumen dapat mengakses air kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhannya. Keamanan dapat diartikan bahwa konsumen dalam mengakses air tidak ada perasaan cemas atau takut, karena setiap konsumen memiliki hak yang sama. Sedangkan keselamatan dapat diartikan sebagai hak untuk mengkonsumsi barang atau jasa dengan tanpa rasa cemas bahwa atas barang atau jasa yang dikonsumsi tersebut dapat membahayakan keselamatan jiwa, kesehatan dan harta konsumen.

Hak untuk menyatakan keberatan terhadap rencana pengelolaan sumber daya air yang sudah diumumkan dalam jangka waktu tertentu sesuai dengan kondisi setempat merupakan hak-hak yang diatur diluar ketentuan dari UUPK. Pada dasarnya UUPK sendiri menjelaskan bahwa selain apa yang telah diatur dalam ketentuan UUPK juga terdapat hak-hak konsumen yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya sebagaimana dijelaskan pada Pasal 4 huruf i UUPK. Lebih lanjut pada Pasal 70 UU-SDA menyatakan bahwa kelompok masyarakat atas prakarsa sendiri dapat melaksanakan upaya pemberdayaan untuk kepentingan masing-masing dengan berpedoman pada tujuan pemberdayaan dalam rangka fungsi pengawasan dalam rangka meningkatkan kinerja pengelolaan sumber daya air.

Hak untuk mengajukan laporan dan pengaduan kepada pihak yang berwenang atas kerugian yang menimpa konsumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan pengelolaan sumber daya air; dan/atau mengajukan gugatan kepada pengadilan terhadap berbagai masalah sumber daya air yang merugikan kehidupan konsumen. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 4 huruf d dan e yang berbunyi, Hak Konsumen adalah:

“hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa

yang digunakan dan hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

Lebih lanjut diatur pada Pasal 88 hingga Pasal 92 UU-SDA, bahwa sedapat mungkin penyelesaian sengketa dilakukan secara melalui prinsip musyawarah dan mufakat. Apabila tidak tercapai suatu penyelesaian, maka konsumen berhak untuk mengajukan penyelesaian baik melalui pengadilan maupun pilihan penyelesaian sengketa di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Gugatan yang dilakukan melalui pengadilan dapat dilakukan langsung oleh pihak yang merasa dirugikan ataupun melalui gugatan perwakilan oleh organisasi yang diatur sesuai dengan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan UUPK diatur pada Pasal 45 hingga Pasal 58, dengan mengatur mengenai cara penyelesaian sengketa berikut Lembaga Swadaya Masyarakat yang diakui Pemerintah untuk mengajukan gugatan masyarakat serta Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai badan penyelesaian sengketa di luar pengadilan, yang memiliki wewenang untuk :

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;*
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;*
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;*
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undangundang ini;*
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;*
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;*
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;*
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang*

yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang ini;

- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;*
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;*
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;*
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;*
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undangundang ini.*

Jelaslah bahwa terdapat hak-hak konsumen yang harus dilindungi berdasarkan ketentuan Pasal 82 UU-SDA dan Pasal 67 ayat 1 PP-SPAM dimana hak-hak konsumen tersebut bersinergi dengan ketentuan-ketentuan UUPK.

Selain hak, konsumen/pelanggan juga memiliki kewajiban dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha/Penyelenggara sistem penyediaan air minum. Pada Pasal 67 PP-SPAM disebutkan bahwa kewajiban pelanggan adalah:

- a. Membayar tagihan atas jasa pelayanan;*
- b. Menggunakan produk pelayanan secara bijak;*
- c. Turut menjaga dan memelihara sarana air minum;*
- d. Mengikuti petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara;*
- e. Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan.*

Sama halnya dengan kewajiban konsumen sebagaimana diatur pada Pasal 5 UUPK, konsumen berkewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati. Walaupun posisi lemah dari konsumen untuk dapat menentukan nilai

tukar disepakati sebagaimana dimaksud pada Pasal 5 UUPK. Hal ini berkenaan dengan monopoli atas penyelenggaraan sistem penyediaan air minum. Pada umumnya penyelenggaraan sistem penyediaan air minum diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah melalui perusahaan daerah atau yang lebih dikenal dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dimana untuk saat ini belum ada perusahaan lain yang turut menyelenggarakan dalam kegiatan usaha sistem penyediaan air minum. Melalui ketentuan Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah yang menyebutkan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan yang menguasai hajat hidup orang banyak di daerah yang bersangkutan diusahakan oleh perusahaan daerah.⁴⁹ Oleh karenanya nilai tawar dalam kesepakatan harga sangat lemah pada kondisi ini.

Menggunakan produk pelayanan secara bijak merupakan kewajiban yang belum diatur dalam UUPK. Hal ini pada dasarnya terkait air sebagai fungsi lingkungan. Meningkatnya kebutuhan masyarakat akan air juga harus diiringi dengan kesadaran masyarakat untuk melestarikan sumber daya air. Oleh karena kewajiban konsumen untuk dapat menggunakan air secara bijak sesuai dengan kebutuhan.

Turut menjaga dan memelihara sarana air minum mengandung pengertian bahwa dalam hubungan hukum antara pelaku usaha/penyelenggara sistem penyediaan air minum dan konsumennya, pelaku usaha telah melakukan investasi berupa sarana dan prasarana sistem penyediaan air minum. Sarana dan prasarana tersebut dapat berupa reservoir (bak penampung air), pompa, penyaring, pipa distribusi, alat ukur meter dan lain sebagainya. Oleh karenanya diperlukan peran aktif bagi pelanggan untuk turut serta dapat menjaga kelangsungan pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha/penyelenggara sistem penyediaan air minum.

Mengikuti petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak penyelenggara pada dasarnya terkait dengan kewajiban konsumen sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 5 huruf a UUPK, dimana konsumen wajib untuk mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa. Contohnya, dalam ketentuan PP-SPAM diatur mengenai petunjuk penggunaan air untuk rumah tangga dilarang dipergunakan untuk keperluan

⁴⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah, Lembaran Negara Nomor 10 tahun 1962, Ps. 4

industri. Sedangkan mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan sesuai dengan ketentuan Pasal 5 huruf d, yaitu konsumen untuk mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C. Pengertian, Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha/Produsen Dalam SPAM

C.1. Perluasan Pengertian Pelaku Usaha

Produsen harus bertanggung jawab atas kerugian yang diakibatkan oleh produknya yang cacat, dalam rangka kepastian hukum bagi konsumen. Permasalahan utamanya adalah siapa yang dapat digugat oleh konsumen apabila konsumen menderita kerugian. Untuk menjawab hal ini, Inosentius Samsul dalam penelitian desertasinya mengungkapkan, bahwa: *Pertama*, telah terjadi perluasan pengertian produsen yang berdampak terhadap semakin banyaknya alternatif pihak tergugat bagi konsumen. *Kedua*, tanggung jawab produk lebih memberikan kepastian kepada konsumen siapa yang dapat digugat. *Ketiga*, model perumusannya di berbagai Negara agak berbeda, tentang pembuat bahan baku misalnya, hanya Directive masyarakat Eropa yang menyebutkannya secara tegas. Produsen tidak hanya pembuat barang jadi, tetapi juga penghasil bahan baku atau pembuat bagian-bagian atau komponen dari suatu produk jadi, termasuk pual “seseorang” yang mencantumkan namanya, merek dagang atau tanda-tanda pada suatu produk yang menunjukkan bahwa dirinya merupakan produsen dari suatu produk. Demikian juga importir yang memasukan barang ke Masyarakat Eropa untuk kemudian dijual langsung, disewakan, leasing, atau berbagai bentuk distribusi lainnya. *Keempat*, ada Negara yang mencantumkan secara tegas produsen asing tunduk pada undang-undang nasionalnya. *Kelima*, produsen yang dapat digugat adalah produsen dalam aktivitas ekonomi. Apabila kita melihat pengertian produsen/pelaku usaha dalam UUPK, pelaku usaha didefinisikan sebaga berikut:

“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”

Sedangkan apabila kita melihat pengertian pelaku usaha/penyelenggara system penyediaan air minum pada PP-SPAM adalah:⁵⁰

“Penyelenggara Pengembangan SPAM yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah badan usaha milik negara/badan usaha milik daerah, koperasi, badan usaha swasta, dan/atau kelompok masyarakat yang melakukan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum.”

Subjek Pelaku usaha dalam pengertiannya menurut PP-SPAM memiliki penjabaran yang cukup luas meliputi badan usaha milik Negara, badan usaha milik daerah, koperasi, badan usaha swasta dan atau kelompok masyarakat. Selain badan usaha sebagaimana diatur pada UUPK juga terdapat kelompok masyarakat dikategorikan sebagai pelaku usaha. Hal ini tentu memberikan perluasan makna terhadap pengertian pelaku usaha. Sedangkan dalam pengertiannya “yang melakukan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum” maka hal ini terkait mengenai kegiatan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat 8 PP-SPAM disebutkan lingkup kegiatan penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum sebagai berikut:

“Penyelenggaraan pengembangan SPAM adalah kegiatan merencanakan, melaksanakan konstruksi, mengelola, memelihara, merehabilitasi, memantau, dan/atau mengevaluasi sistem fisik (teknik) dan non fisik penyediaan air minum.”

⁵⁰ Ibid, Ps.1 ayat 9

Penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum tidak hanya terkait pada pengelolaan dan pendistribusian air minum hingga ke konsumen saja, akan tetapi juga meliputi perencanaan, pelaksanaan konstruksi, perehabilitasian serta pengevaluasian sistem penyediaan air minum baik yang bersifat fisik maupun non fisik. Jelaslah bahwa pengertian pelaku usaha dalam ketentuan mengenai sistem penyediaan air minum diartikan secara luas. Tentu saja hal ini akan sangat menguntungkan bagi konsumen. Karena konsumen dapat kepastian hukum mengenai siapa yang dapat bertanggung jawab atas terjadinya kerugian atas konsumen yang disebabkan oleh cacat produk.

C.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha/Penyelenggara

Disebutkan pada Pasal 68 PP-SPAM mengenai hak pelaku usaha/penyelenggara sistem penyediaan air minum adalah sebagai berikut:

- a. Memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;*
- b. Menerima pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif/retribusi jasa pelayanan;*
- c. Menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;*
- d. Memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang telah didapat;*
- e. Memutus sambungan langganan kepada para pemakai/ pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya;*
- f. Menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan prasarana dan sarana pelayanan.*

Penyelenggara sistem penyediaan air minum berhak untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang telah didapat. Hal ini

sebagaimana dijelaskan bahwa hak guna air dalam pengelolaan dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Oleh karenanya dalam hal penggunausahaan air merupakan kewenangan bagi pemerintah ataupun pemerintah daerah untuk memberikan izinnya. Termasuk dalam penyelenggaraan sistem penyediaan air minum. Utamanya penyelenggaraan sistem penyediaan air minum diselenggarakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah, akan tetapi apabila di suatu wilayah belum terdapat penyelenggaraan air minum baik oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah maka penyelenggaraan air minum dapat dilakukan oleh koperasi, badan usaha swasta dan masyarakat.⁵¹

Menerima pembayaran atas jasa pelayanan sesuai dengan tarif/retribusi jasa pelayanan merupakan hak dari pelaku usaha. Hal ini sejalan dengan ketentuan pada Pasal 6 huruf a UUPK bahwa hak pelaku usaha di antaranya adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai nilai tukar baran dan/atau jasa yang diperdagangkan. Mengingat investasi yang telah dikeluarkan baik dari proses perencanaan, pelaksanaan konstruksi, pengelolaan hingga evaluasi terhadap sistem penyediaan air minum. Tarif tersebut komponen utamanya ditentukan sesuai ketentuan Pasal 60 ayat 2 dan 3 PP-SPAM: biaya operasi dan pemeliharaan, biaya depresiasi/amortisasi, biaya bunga pinjaman, biaya-biaya lain, dan keuntungan yang wajar. Dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a. keterjangkauan dan keadilan;
- b. mutu pelayanan;
- c. pemulihan biaya;
- d. efisiensi pemakaian air;
- e. transparansi dan akuntabilitas; dan
- f. perlindungan air baku.

Menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan dan memutus sambungan langganan kepada para pemakai/ pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya merupakan hak bagi penyelenggara.

⁵¹ Op.Cit, Peraturan Sistem Penyediaan Air Minum, Penjelasan Ps. 40

Mengenai kedua hak pelaku usaha ini tidak diatur secara khusus oleh UUPK, akan tetapi pada Pasal 6 huruf e dimungkinkan adanya hak-hak lain yang belum diatur pada ketentuan UUPK maka diatur pada ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Sedangkan hak untuk menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan prasarana dan sarana pelayanan dapat dipersamakan dengan ketentuan Pasal 6 huruf b UUPK, mengenai hak untuk mendapatkan perlindungan hukum. Hukum perlindungan konsumen tidak hanya memberikan perlindungan konsumen saja, akan tetapi juga melindungi hak-hak pelaku usaha.⁵²

Selain hak, berdasarkan ketentuan pada Pasal 68 ayat 2 PP-SPAM setiap penyelenggara sistem penyediaan air berkewajiban untuk:

- a. *Menjamin pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan;*
- b. *Memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi akan menyebabkan perubahan atas kualitas dan kuantitas pelayanan;*
- c. *Mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan kepada semua pemakai/pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa (force majeure);*
- d. *Memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan;*
- e. *Memberikan ganti rugi yang layak kepada pelanggan atas kerugian yang diderita;*
- f. *Mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan; dan*
- g. *Berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.*

Dalam kewajibannya pelaku usaha untuk menjamin pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan meliputi pelayanan yang memenuhi standar kuantitas, kualitas dan kontinuitas. Kuantitas dalam pengertian bahwa jumlah debit

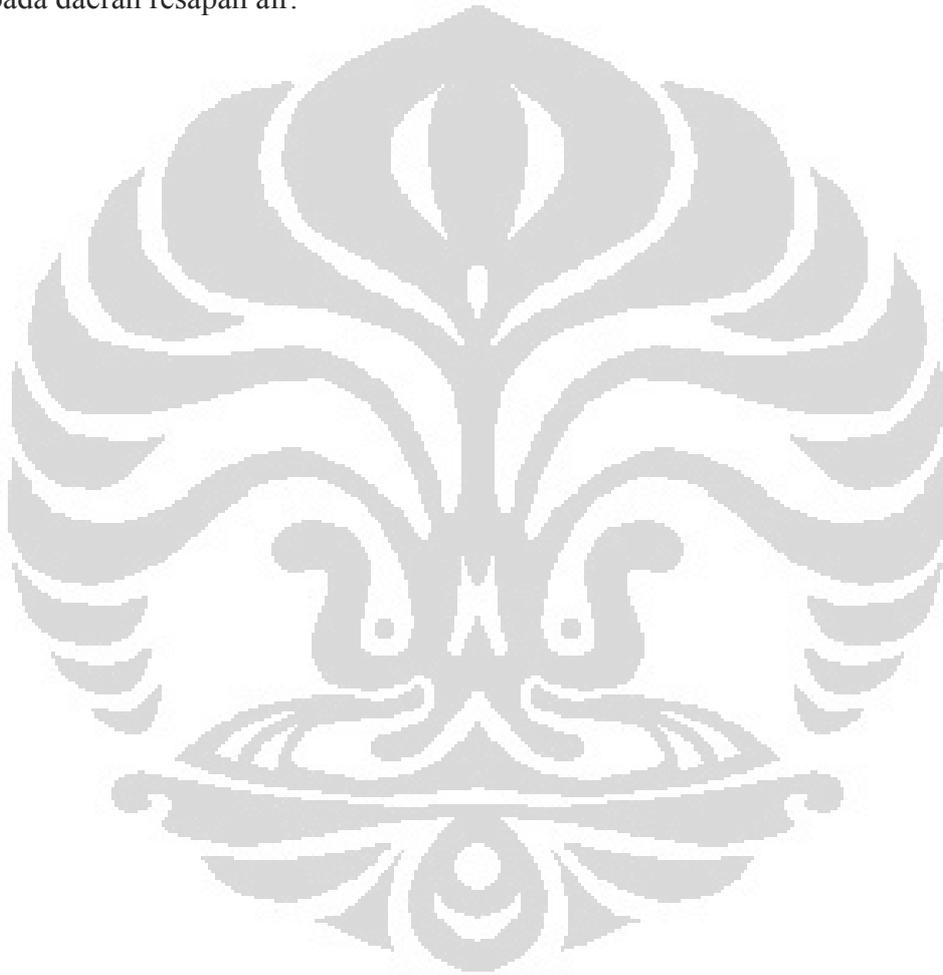
⁵² Op.Cit, Ahmadi Miru, Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen, hal.4

air harus dapat memenuhi kebutuhan hidup dari konsumen. Kualitas berkaitan dengan persyaratan air berkualitas sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bahwa air yang baik adalah air yang memenuhi standar bebas dari bakteri, bebas dari bahan kimia berbahaya, bebas dari radioaktif serta memenuhi syarat kualitas fisik air, yaitu: tidak berasa, tidak berwarna dan tidak berbau. Sedangkan kontinuitas berkaitan dengan sistem penyediaan air dilakukan secara 24 jam. Hal ini sejalan dengan ketentuan Pasal 7 huruf d UUPK bahwa pelaku usaha berkewajiban untuk menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.

Memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi akan menyebabkan perubahan atas kualitas dan kuantitas pelayanan dan memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan. Dua klausula kewajiban pelaku usaha tersebut terkait dengan ketentuan Pasal 7 huruf b UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha wajib untuk memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan. Terkait dengan kewajiban pelaku usaha untuk mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan kepada semua pemakai/pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*). Memiliki pengertian bahwa pelaku usaha wajib memberikan pelayanan secara baik, jelas dan benar dengan tanpa adanya diskriminatif terhadap konsumen. Akan tetapi pengertian *force majeure* disini tidak dijelaskan lebih lanjut. Dikhawatirkan klausul ini dapat digunakan oleh pelaku usaha untuk mengalihkan tanggung jawabnya dalam memberikan barang/jasa yang baik. Begitu pula halnya dengan kewajiban pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi yang layak kepada pelanggan atas kerugian yang diderita tidak secara lanjut dijelaskan mengenai ganti rugi macam apa yang dimaksudkan disini serta batasan-batasan dan pengecualiannya. Hanya dijelaskan pada penjelasan Pasal 68 huruf e, bahwa penyelesaian atas ganti rugi tersebut dapat dilakukan di dalam maupun di luar pengadilan. Kewajiban untuk mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan

merupakan penyelaras terhadap Pasal 6 huruf c dan d serta Pasal 45 hingga Pasal 48 UUPK. Bahwa dalam hal ini pelaku usaha memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum.

Berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan merupakan kewajiban yang diatur secara khusus dalam memenuhi tuntutan air dengan fungsi lingkungannya. Pelaku usaha diharapkan untuk aktif melakukan kegiatan penghijauan di sekitar badan air atau pada daerah resapan air.



BAB III

PRINSIP TANGGUNG JAWAB PELAKU USAHA DALAM SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

A. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Perbuatan Melawan Hukum Dan Wanprestasi

Posisi konsumen yang lebih lemah dibandingkan dengan posisi produsen dirasakan perlu adanya pemberdayaan konsumen, agar dapat menguatkan posisi konsumen sebagai pihak yang posisinya tidak selalu dirugikan. Pemberdayaan konsumen dapat dilakukan melalui pemberlakuan Undang-Undang Perlindungan konsumen, dimana hukum perlindungan konsumen menjadi relevan kepada tiga tahap transaksi konsumen, yaitu prapembelian, saat pembelian dan purna pembelian.⁵³ Pemberdayaan tersebut dilakukan dengan cara mengusahakan posisi yang berimbang antara konsumen dan produsen. Mengingat posisi kedua belah pihak yang saling membutuhkan, dimana kemajuan dari usaha produsen sangat bergantung pada konsumen. Maka adalah suatu hal yang wajar apabila konsumen memiliki posisi yang berimbang dengan posisi produsen. Sebagaimana fungsi hukum menurut Roscoe Pound adalah sebagai sarana menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat.⁵⁴

Kualifikasi gugatan konsumen terhadap tanggung jawab pelaku usaha pada umumnya menggunakan gugatan wanprestasi dan gugatan perbuatan melawan hukum. Gugatan atas dasar wanprestasi terjadi akibat tidak dipenuhinya kewajiban utama atau kewajiban sampingan (kewajiban atas prestasi dan kewajiban jaminan/garansi) dalam perjanjian. Adapun bentuknya dapat berupa:⁵⁵ debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali, debitur terlambat dalam memenuhi prestasi dan debitur berprestasi akan tetapi tidak sebagaimana mestinya. Akibat

⁵³ Op.Cit, Ahmadi Miru, Prinsip Perlindungan Konsumen, hal. 41

⁵⁴ Ibid, hal. 70

⁵⁵ Ibid, hal. 72

terjadinya wanprestasi maka pihak yang melakukan wanprestasi dapat diminta untuk:⁵⁶

1. Mengganti kerugian;
2. Benda yang menjadi objek perikatan, sejak terjadinya wanprestasi menjadi tanggung gugat dari pihak yang melakukan wanprestasi;
3. Jika perikatan itu timbul dari perikatan timbal balik, maka pihak yang merasa dirugikan dapat meminta pembatalan perjanjian.

Oleh karenanya untuk menghindari terjadinya kerugian bagi pihak yang telah wanprestasi dapat meminta satu dari lima kemungkinan, yaitu:⁵⁷

1. Pembatalan (pemutusan perjanjian);
2. Pemenuhan perjanjian;
3. Pembayaran ganti kerugian;
4. Pembatalan perjanjian dengan disertai ganti kerugian;
5. Pemenuhan perjanjian dengan disertai ganti kerugian.

Dalam gugatan berdasarkan wanprestasi, kewajiban untuk membayar ganti kerugian tidak lain merupakan akibat dari penerapan ketentuan dalam perjanjian, yang merupakan ketentuan hukum yang oleh kedua belah pihak secara sukarela tunduk pada perjanjian yang telah mereka sepakati.

Sedangkan untuk gugatan atas dasar perbuatan melanggar hukum, berbeda halnya dengan gugatan dengan dasar wanprestasi. Bahwa atas gugatan perbuatan melanggar hukum tidak perlu didahului oleh dengan perjanjian antara produsen dan konsumen. Tuntutan ganti kerugian dapat dilakukan oleh pihak yang merasa dirugikan, walaupun dalam hal ini tidak ada hubungan perjanjian antara produsen dan konsumen. Oleh karenanya pihak yang merasa dirugikan tersebut dapat

⁵⁶ Ibid, hal. 73

⁵⁷ Ibid

meminta ganti kerugian. Untuk dapat meminta ganti kerugian tersebut, maka haruslah dipenuhi unsur-unsur sebagai berikut.⁵⁸

1. Ada perbuatan melanggar hukum;
2. Ada kerugian;
3. Ada hubungan kausalitas antara perbuatan melanggar hukum dengan kerugian;
4. Ada kesalahan.

Dalam perkembangannya dasar gugatan ganti kerugian dalam tanggung jawab produk terkait hubungan hukum antara produsen dan konsumen adalah sebagai berikut:⁵⁹

1. Tuntutan karena kelalaian/kesalahan (negligence);
2. Tuntutan karena wanprestasi (branch of warranty);
3. Tuntutan berdasarkan teori tanggung jawab mutlak (strict product liability).

Tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan adalah suatu prinsip tanggung jawab sebagai dasar gugatan konsumen kepada produsen dengan syarat pokok adalah adanya unsur kesalahan pada pihak produsen. Pada dasarnya tanggung jawab berdasarkan kelalaian merupakan suatu tanggung jawab suyektif yaitu suatu tanggung jawab yang ditentukan oleh perilaku produsen. Sifat subjektif ini timbul pada kategori bahwa seseorang yang beresikap hati-hati mencegah timbulnya kerugian pada konsumen. Dalam prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian, selain gugatan ganti kerugian berdasarkan kelalaian produsen juga diajukan pula bukti-bukti sebagai berikut.⁶⁰

⁵⁸ Ibid, hal. 74

⁵⁹ Op.Cit, Inosentius Samsul, hal. 45-86

⁶⁰ Ibid, hal. 47

1. Pihak tergugat merupakan produsen yang benar-benar mempunyai kewajiban untuk melakukan tindakan yang dapat menghindari terjadinya kerugian konsumen;
2. Produsen tidak melaksanakan kewajibannya untuk menjamin kualitas produknya sesuai dengan standar yang aman dikonsumsi atau digunakan;
3. Konsumen menderita kerugian;
4. Kelalaian produsen merupakan faktor yang mengakibatkan adanya kerugian konsumen (hubungan sebab akibat antara kelalaian dan kerugian konsumen).

Pada sejarah perkembangan pembentukannya tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian/kesalahan terjadi pada empat tahapan, yaitu: ⁶¹

1. Gugatan atas dasar kelalaian produsen dengan persyaratan hubungan kontrak
2. Gugatan atas dasar kelalai produsen dengan beberapa pengecualian terhadap persyaratan hubungan kontrak
3. Gugatan konsumen tanpa persyaratan hubungan kontrak
4. Gugatan dengan pengecualian atau modifikasi terhadap persyaratan kelalaian.

Dalam tahapan-tahapan tersebut utamanya adalah bagaimana konsumen melakukan pembuktian terhadap kelalaian/kesalahan produsen. Hal ini tentu akan sangat menyulitkan bagi konsumen itu sendiri, mengingat bahwa konsumen tidak mengetahui proses produksi suatu barang. Oleh karenanya tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian tidak memberikan perlindungan yang optimal bagi konsumen, karena pertama, konsumen harus dihadapkan kepada permasalahan untuk membuktikan adanya hubungan kontrak antara produsen dan konsumen.

⁶¹ Ibid, hal. 46-67

Kedua, adanya argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen diakibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui.

Dalam hubungan hukum antara produsen konsumen mungkin ada beberapa diantaranya terdapat perjanjian, akan tetapi mungkin juga dalam hubungan hukumnya tidak terdapat perjanjian. Sebagaimana kita ketahui, bahwa perikatan dapat timbul dari perjanjian atau karena undang-undang. Apabila konsumen dalam hubungan hukumnya terdapat perjanjian dengan produsen maka atas pelanggaran perjanjian tersebut konsumen berhak untuk menggugat produsen dengan dasar alasan bahwa produsen sebagai tergugat melakukan wanprestasi (cidera janji). Namun apabila antara produsen dan konsumen tidak ada perjanjian sebelumnya, maka konsumen tetap dapat melakukan gugatan secara perdata melalui ketentuan perbuatan melawan hukum (*onrechmatige daad*) sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan pada dasarnya telah diatur dalam KUHPerdata, terutama Pasal 1365 sampai dengan 1369, Pasal 1370 dan 1371. Disebutkan pada Pasal 1365: “tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian kepada orang lain mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian itu. Oleh karenanya itu pada prinsipnya seseorang dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum apabila terdapat unsur kesalahan yang dilakukannya.

Sedangkan dikenal juga prinsip tanggung jawab produsen berdasarkan wanprestasi dengan dasar tanggung jawab berdasarkan perjanjian (*contractual liability*). Produk yang cacat atau rusak menimbulkan kerugian bagi konsumen, dengan didasarkan pada perjanjian konsumen dapat meminta pertanggung jawaban hukum kepada produsen. Perjanjian tersebut dapat berbentuk tertulis maupun tidak tertulis.⁶² Ketika suatu produk mengalami kerusakan dan mengakibatkan kerugian maka konsumen akan melihat kembali isi dari kontrak, baik tertulis maupun lisan. Gugatan berdasarkan teori ini adalah penerapan kewajibannya bersifat mutlak (*strict obligation*), yaitu suatu kewajiban yang tidak didasarkan pada upaya yang telah dilakukan penjual untuk memenuhi janjinya. Sehingga

⁶² Ibid, hal. 71

apabila produsen telah berupaya untuk memenuhi janjinya, tetapi konsumen tetap mengalami kerugian, maka produsen tetap dibebani tanggung jawab untuk mengganti kerugian. Dalam prakteknya kelemahan dari gugatan berdasar wanprestasi ini terjadi diantaranya adalah:⁶³ terdapat pembatasan waktu gugatan, persyaratan pemberitahuan, kemungkinan adanya bantahan, serta persyaratan adanya hubungan kontrak, baik hubungan kontrak, baik secara horizontal maupun vertical. Prinsip penting dalam hukum kontrak adalah para pihak berada pada posisi tawar yang seimbang. Bahwa dalam prakteknya posisi seimbang tersebut tidak terjadi, produsen dengan kekuatannya cenderung menerapkan prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (limitation liability) sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

B. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dan Kemungkinan Penerapannya

Dikenal pula prinsip tanggung jawab mutlak (strict liability), dimana prinsip ini dirasakan lebih menguntungkan bagi konsumen karena konsumen tidak perlu memenuhi unsur pembuktian sebagaimana yang terjadi pada tanggung jawab berdasarkan kesalahan atau pun tanggung jawab berdasarkan kontrak. Berikut beberapa rumusan tujuan penerapan tanggung jawab mutlak.⁶⁴

1. Memberikan jaminan secara hukum bahwa biaya kecelakaan yang diakibatkan oleh produk yang cacat ditanggung oleh orang yang menghasilkan dan mengedarkan produk tersebut;
2. Tujuan dari penerapan prinsip ini bahwa penjual dengan memasarkan produk untuk digunakan atau untuk keperluan konsumen telah menyadari dan siap dengan tanggung jawab terhadap masyarakat umum yang akan mengalami cedera akibat mengkonsumsi barang yang ditawarkan atau dijualnya dan sebaliknya, masyarakat juga memiliki hak dan harapan untuk terpenuhinya hak tersebut;

⁶³ Ibid, hal. 71-86

⁶⁴ Ibid, hal. 101

3. Untuk menjamin konsumen yang mengalami kecelakaan akibat produk yang cacat tanpa harus membuktikan kelalaian produsen;
4. Agar resiko dari kerugian akibat produk yang cacat harus ditanggung oleh supplier karena mereka berada pada posisi yang dapat memasukan kerugian sebagai biaya dalam kegiatan bisnis;
5. Sebagai instrumen kebijakan sosial dan jaminan bagi keselamatan publik;
6. Tanggung jawab khusus untuk keselamatan masyarakat oleh orang yang menyediakan produk.

Prinsip tanggung jawab mutlak lebih mengakomodir kepentingan konsumen dibandingkan dengan tanggung jawab berdasarkan kelalaian/kesalahan dan tanggung jawab berdasarkan wanprestasi. Prinsip utama dalam tanggung jawab mutlak adalah tidak perlu adanya syarat kelalaian tergugat dan tidak dapat dikaitkan pula dengan adanya wanprestasi. Apabila berdasarkan prinsip ini maka produsen bertanggung jawab walaupun telah melakukan segala upaya dalam persiapan, pembuatan dan penjualan barang. Tanggung jawab produsen sebagai tergugat tidak dapat ditentukan oleh perilakunya.⁶⁵

Akan tetapi sangat disayangkan bahwa ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen belum menganut tanggung jawab mutlak dalam pertanggungjawaban produknya. Walaupun prinsip tanggung jawab produk dalam sistem hukum perlindungan konsumen Indonesia sudah mencapai pada tingkat modifikasi terhadap prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Pemikiran tentang penerapan prinsip tanggung jawab mutlak di Indonesia meliputi tiga bagian penting, yaitu:⁶⁶

1. Faktor-faktor eksternal hukum yang akan mempengaruhi perkembangan dan pembaharuan hukum perlindungan konsumen termasuk penerapan prinsip tanggung jawab mutlak;
2. Faktor internal sistem hukum, yaitu elemen struktur dan budaya hukum dalam rangka penerapan prinsip tanggung jawab mutlak di Indonesia;

⁶⁵ Ibid, hal.108

⁶⁶ Ibid, hal. 287

3. Ruang lingkup materi atau substansi dari prinsip tanggung jawab mutlak yang perlu diatur dalam undang-undang.

Pembentukan hukum perlindungan konsumen termasuk prinsip penerapan prinsip tanggung jawab mutlak tidak terlepas dari beberapa kondisi sosial di luar sistem hukum, beberapa faktor eksternal yang mendorong pembaharuan hukum perlindungan konsumen diantaranya adalah: peningkatan pendapatan, peningkatan pendidikan, peningkatan terhadap status quo, pemilihan aktivis perlindungan konsumen menjadi anggota parlemen dan peningkatan profesionalisme perjuangan dan oraganisasi-organisasi perlindungan konsumen. Selain faktor pendukung juga terdapat faktor penghambat, diantaranya adalah: kondisi ekonomi yang tidak baik, gerakan politik yang dilakukan oleh pelaku usaha serta faktor kerjasama antara negara-negara dalam satu kawasan perdagangan bebas.⁶⁷

Bahwa kondisi konsumen Indonesia saat ini masih diliputi oleh permasalahan krisis ekonomi. Kondisi tersebut menjadi hambatan untuk memperbaiki standar hukum perlindungan di Indonesia. Dimana pengaruhnya adalah konsumen lebih cenderung untuk mencari barang murah walaupun kondisinya tidak baik. Hal ini mendorong minat konsumen untuk membeli produk hasil bajakan. Faktor tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap gerakan perlindungan konsumen, dimana konsumen yang berpenghasilan tinggi dan berpendidikan tinggi berhasil memperjuangkan haknya sebagai sebagai konsumen, sedangkan konsumen yang berpenghasilan rendah dan berpendidikan rendah sulit untuk memperjuangkan hak-haknya sebagai konsumen. Pemerintahan yang demokratis erat kaitannya dengan lahirnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen, akan tetapi pemerintahan yang demokratis juga terkait dengan praktek monopoli. Ketika praktek monopoli semakin berkurang maka pada saat yang sama akses untuk pembentukan hukum perlindungan konsumen akan semakin lebar. Pemilihan anggota Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) yang berorientasi pada kepentingan konsumen di masa yang akan datang juga akan berpengaruh, karena sesuai dengan kewenangannya DPR mempunyai peran yang sangat besar dalam pembentukan undang-undang. Begitu pula halnya dengan peran

⁶⁷ Ibid, hal. 288

profesionalisme organisasi dan Lembaga Konsumen Swadaya Masyarakat dalam memperjuangkan kepentingan konsumen. Pengaruh yang tidak kalah pentingnya adalah perdagangan bebas yang terjadi di Indonesia, isu yang menonjol dalam perjanjian kerjasama ASEAN saat ini lebih mengutamakan aspek investasi yang berorientasi pada keuntungan ekonomis produsen dibandingkan perlindungan konsumen.⁶⁸

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan substansi dalam sistem hukum perlindungan konsumen. Akan tetapi tanpa adanya dukungan dari struktur dan budaya hukum maka substansi tidak akan dapat berjalan. Struktur yang erat kaitannya dengan perlindungan konsumen adalah DPR, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Institusi Pemerintah dan Badan Perlindungan Konsumen. Sedangkan terkait dengan budaya hukum, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat pendidikan konsumen sangat mempengaruhi pembentukan budaya hukum. Proses pendidikan konsumen dapat diperoleh dari pendidikan formal, pendidikan informal serta pendidikan non formal.

Terdapat dua kemungkinan dalam penerapan tanggung jawab mutlak pada hukum perlindungan konsumen, *pertama* adalah mengenai bentuk pengaturan dan *kedua*, materi yang terkait dengan prinsip tanggung jawab mutlak.⁶⁹ Mengenai bentuk pengaturan sendiri terdapat dua kemungkinan, yaitu:⁷⁰ membentuk undang-undang tersendiri atau melakukan revisi terhadap Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan pilihan untuk membentuk undang-undang tersendiri adalah dengan membentuk undang-undang baru yaitu Undang-Undang tentang Tanggung Jawab Produk. Untuk materi yang terkait dengan prinsip tanggung jawab mutlak didasarkan atas asas umum dalam prinsip tanggung jawab mutlak, yaitu objektif (tidak perlu dibuktikan oleh konsumen), relatif artinya produsen dapat dibebaskan dari tanggung jawab, adanya pembatasan waktu tanggung jawab (produsen tidak dimaksudkan bertanggung jawab untuk waktu yang tidak terbatas), pembatasan jumlah ganti

⁶⁸ Ibid, hal. 290

⁶⁹ Ibid, hal. 304

⁷⁰ Ibid, hal. 305

kerugian, beban pembuktian pada konsumen atas cacatnya produk dan hubungan antara cacatnya produk dengan kerugian konsumen, serta tanggung jawab renteng.

C. Tanggung Jawab Berdasarkan Ketentuan UUPK

Dalam penelitian desertasinya, Inosentius Samsul menjelaskan bahwa terdapat tiga Pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yaitu pada Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 28. Pada Pasal 19 UUPK menyebutkan:

1. *Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.*
2. *Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.*
3. *Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.*
4. *Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.*
5. *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.*

Pada Pasal 22 UUPK disebutkan bahwa: Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyebutkan:

“Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”

Rumusan atas Pasal 23 UUPK timbul berdasarkan dua kerangka

pemikiran, yaitu: pertama bahwa Pasal 19 UUPK menganut prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini dengan timbul dengan asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan maka konsumen tidak mengalami kerugian, atau dengan kata lain apabila konsumen mengalami kerugian berarti produsen telah melakukan kelalaian.⁷¹ Dalam penelitian desertasinya juga dijelaskan bahwa terdapat perbedaan antara perbedaan prinsip pada Pasal 19 ayat 1 UUPK dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: pertama, Pasal 1365 KUHPerdara secara tegas memuat dasar tanggung jawab karena kesalahan atau karena kelalaian seseorang, sedangkan Pasal 19 ayat 1 UUPK tidak mencantumkan kata kesalahan. Dalam hal ini Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha/produsen muncul apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Kedua, pasal 1365 KUHPerdara tidak mengatur jangka waktu pembayaran, sedangkan Pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu 7 hari. Pada Pasal 23 UUPK dinyatakan apabila pelaku usaha tidak membayar ganti kerugian dalam batas waktu yang telah ditentukan, hal ini membuka peluang bagi konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui Pengadilan. Kemudian dilanjutkan pasal rumusan Pasal 28 UUPK yang berbunyi sebagai berikut:

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha.”

Rumusan Pasal ini disebut sebagai sistem pembuktian terbalik. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu: *pertama*, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen/pelaku usaha sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (*presumption of negligence*). *Kedua*, adalah prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban

⁷¹ Ibid, hal.144

pembuktian terbalik (*presumption of liability principle*).⁷²

Salah satu unsur penting dalam doktrin tanggung jawab produk adalah adanya kerugian. Di samping persyaratan cacat produk, gugatan konsumen terhadap produsen dalam doktrin tanggung jawab produk adalah karena adanya kerugian yang diderita konsumen. Dalam tanggung jawab produk dikenal adanya beberapa jenis kerugian. Pengelompokan kerugian, yaitu:⁷³

1. Cidera pada konsumen (personal injury);
2. Kerusakan pada produk itu sendiri;
3. Kerusakan pada harta benda lain;
4. Kerugian ekonomi,

Sedangkan kerugian dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam rumusannya pada Pasal 19 adalah sebagai berikut: “(1) pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.” Dengan demikian Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen membedakan kerugian konsumen dengan kerusakan, pencemaran. Atau dengan kata lain, kerusakan dan pencemaran suatu produk belum dianggap sebagai kerugian konsumen. Kerugian konsumen lebih dimaksudkan dengan dampak dari mengkonsumsi suatu produk.⁷⁴

D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam Sistem Penyediaan Air Minum

Pada prinsipnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengenal dua macam bentuk kerugian sebagaimana ketentuan Pasal 82, yaitu: kerugian akibat dilaksanakan pengelolaan sumber daya air dan kerugian akibat penyelenggaraan sumber daya air. Pada Pasal 82 huruf b Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air, yang berbunyi bahwa

⁷² Ibid, hal.146

⁷³ Ibid, hal.191

⁷⁴ Ibid, hal.193

masyarakat berhak untuk memperoleh penggantian yang layak atas kerugian yang dialaminya sebagai akibat pelaksanaan pengelolaan sumber daya air. Bentuk kerugian yang dialami sebagai akibat pelaksanaan pengelolaan sumber daya air, misalnya adalah: hilang atau berkurangnya fungsi atau hak atas tanah, bangunan, tanaman, dan benda-benda lain yang berada di atasnya karena adanya pembangunan bendungan, bendung, tanggul, saluran, dan bangunan prasarana pengelolaan sumber daya air lainnya. Adapun ganti kerugian tersebut dapat berupa ganti kerugian fisik maupun ganti kerugian non fisik. Ganti kerugian fisik dapat berupa uang, permukiman kembali, saham, atau dalam bentuk lain. Ganti kerugian nonfisik dapat berupa pemberian pekerjaan, atau jaminan penghidupan lainnya yang tidak mengurangi nilai sosial ekonominya.

Sedangkan kerugian akibat penyelenggaraan sumber daya air diatur pada ketentuan Pasal 82 huruf e, dimana masyarakat berhak untuk mengajukan laporan dan pengaduan kepada pihak yang berwenang atas kerugian yang menimpa dirinya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pengelolaan sumber daya air. Dalam penjelasan Pasal 82 huruf e UU-SDA dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan pihak yang berwenang disini adalah pengelola sumber daya air dan pihak lain yang mempunyai tugas dan wewenang menerima pengaduan terkait dengan pengelolaan sumber daya air. Adapun bentuk kerugian yang berkaitan dengan penyelenggaraan pengelolaan sumber daya air misalnya terjadinya pemberian air yang tidak sesuai dengan jadwal waktu, tidak sesuai dengan alokasi, dan/atau kualitas air yang tidak sesuai dengan baku mutu.

Apabila melihat dari pengertian ini, kerugian dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen sistem penyediaan air minum lebih erat kaitannya dengan ketentuan Pasal 82 huruf e, yaitu kerugian akibat penyelenggaraan sumber daya air. Hal tersebut didasarkan atas kaitannya dengan penyelenggaraan air meliputi pelayanan air, contohnya: pemberian air yang tidak sesuai jadwal lokasi serta kualitas yang tidak sesuai dengan baku mutu.

Sebagai pelaksanaannya, sistem penyediaan air minum diatur pada Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (PP-SPAM). Adapun pengaturan mengenai tanggung jawab produk

pada ketentuan PP-SPAM diatur pada Pasal 67 ayat 1 huruf d, bahwa pelanggan berhak atas:

“mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan”

sebagai timbal balik atas pengaturan pada Pasal 67 ayat 1 huruf d PP-SPAM, maka pada Pasal 68 ayat 2 huruf e disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk:

“memberikan ganti rugi yang layak kepada pelanggan atas kerugian yang diderita.”

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu: *pertama*, prinsip tanggung jawab praduga bersalah/lalai, dimana produsen sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan lagi kesalahannya (presumption of negligence) dan *kedua*, adalah prinsip tanggung jawab dengan pembuktian terbalik (presumption of liability principle). Apabila kita mencermati dari Pasal 67 ayat 1 PP-SPAM, maka terdapat kata “akibat kelalaian pelayanan”. Dalam pengertian bahwa atas kerugian yang diderita oleh pelanggan maka penyelenggara harus bertanggung jawab sebagaimana prinsip tanggung jawab praduga bersalah. Karena dianggap bersalah maka penyelenggara sistem penyediaan air minum mempunyai beban pembuktian terbalik, untuk membuktikan bahwa dirinya tidaklah lalai/bersalah sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 28 UUPK. Sehingga apabila unsur kelalaian dan beban pembuktian terbalik ini dikaitkan dengan Pasal 19 ayat 5 UUPK, dimana pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen, maka pelaku usaha dapat dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian konsumen tersebut melalui dasar-dasar alasan pengaturan pada Pasal 27 UUPK, yaitu: “Pelaku usaha yang memproduksi barang dibebaskan dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen, apabila: barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak

dimaksudkan untuk diedarkan; cacat barang timbul pada kemudian hari; cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan mengenai kualifikasi barang; kelalaian yang diakibatkan oleh konsumen; serta lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.”

Kemudian mengenai pemberitan ganti rugi ditindaklanjuti dengan ketentuan pada Pasal 68 ayat 3 PP-SPAM, yang berbunyi:

“Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf e diupayakan berdasarkan penyelesaian di luar pengadilan atau melalui pengadilan.”

Oleh karena itu jelaslah bahwa pengaturan mengenai tanggung jawab produk pada dasarnya diatur pula pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

BAB IV

IMPLEMENTASI DAN ANALISIS PRINSIP-PRINSIP PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PERJANJIAN PELANGGAN

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa kewenangan dalam hal penyelenggaraan sistem penyediaan air minum dilaksanakan oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), terkecuali dalam hal di wilayah tersebut BUMN atau BUMD belum dapat menyelenggarakan sistem penyediaan air minum maka diperlukan peran serta koperasi, badan usaha swasta dan kelompok masyarakat untuk menyelenggarakannya.⁷⁵ Hal ini secara tidak langsung memberikan hak monopoli bagi BUMN maupun BUMD untuk menyelenggarakan sistem penyediaan air minum. Pada dasarnya perusahaan secara monopoli atas cabang-cabang produksi yang penting bagi daerah dan yang menguasai hajat hidup orang banyak di daerah diusahakan oleh perusahaan daerah sebagaimana ketentuan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang BUMD.⁷⁶ Oleh karenanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu bentuknya.

Pada bab ini akan dilakukan analisis mengenai implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam bentuk klausula baku perjanjian pelanggan PDAM sebagai penyelenggara sistem penyediaan air minum. Adapun perjanjian pelanggan tersebut adalah terdiri atas : Perjanjian pelanggan PDAM Parepare, Perjanjian pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin, Perjanjian pelanggan PDAM Kota Bogor dan Perjanjian pelanggan PDAM Kota Malang. Ketentuan mengenai klausula baku diatur pada Pasal 18 UUPK, yang berbunyi:

1) Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk

⁷⁵ Op. Cit, Undang-Undang Sumber Daya Air, Penjelasan Ps. 40

⁷⁶ Op.Cit, Undang-Undang BUMD, Ps. 5 ayat 4

diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian apabila:

- a. menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;*
 - b. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;*
 - c. menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;*
 - d. 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;*
 - e. mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;*
 - f. memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;*
 - g. menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;*
 - h. menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.*
- 2) Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.*
 - 3) Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat dinyatakan batal demi hukum.*
 - 4) Pelaku usaha wajib menyesuaikan klausula baku yang bertentangan dengan undang-undang ini.*

Perjanjian pelanggan untuk selanjutnya akan dianalisis berdasarkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen terutama dari hak konsumen, kewajiban pelaku usaha dan ketentuan pencantuman klausula baku pada perjanjian menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

A. Perjanjian Pelanggan PDAM Parepare

Kontrak pelanggan yang diberlakukan oleh PDAM Parepare bernama **Kontrak Berlangganan Air** yang terdiri atas 8 (delapan) Pasal dan diawali dengan tanggal pengikatan kontrak antara PDAM yang diwakili oleh Direktur sebagai Pihak Pertama dan pelanggan sebagai Pihak kedua. Pasal-Pasal yang diuraikan tersebut meliputi:

Pasal 1

Pemasangan dan Penetapan Kelompok Langganan Serta Tarif Air.

- 1. PIHAK PERTAMA bersedia untuk memenuhi permohonan untuk penyambungan air setelah terpenuhi seluruh persyaratan kelengkapan administrasi berkas Permohonan Langganan PIHAK KEDUA, dan selanjutnya PIHAK PERTAMA bersedia menjual dan menyalurkan air ke persihl PIHAK KEDUA;*
- 2. PIHAK KEDUA bersedia memenuhi/melengkapi seluruh persyaratan kelengkapan administrasi berkas Permohonan Langganan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku serta bersedia membeli air dari PIHAK PERTAMA;*
- 3. PIHAK PERTAMA menetapkan Kelompok Langganan PIHAK KEDUA masuk ke dalam KELOMPOK(K.....) sehingga PIHAK KEDUA dikenakan tarif sesuai Kelompok Langganan;*
- 4. PIHAK KEDUA menerima penetapan Kelompok Langganan yang telah ditentukan oleh PIHAK PERTAMA dan selanjutnya menerima dan bersedia memenuhi jadwal pembayaran rekening sesuai tagihan PIHAK PERTAMA*

berdasarkan perhitungan tarif air sesuai Kelompok Langganan yang dimaksud di atas.

Pasal 2

Biaya Sambungan Langganan.

- 1. Untuk terlaksananya pekerjaan pemasangan sambungan rumah, maka PIHAK PERTAMA menetapkan besarnya Biaya Sambungan seluruhnya sebesar Rp..... (..... rupiah) ditambah biaya meterai kepada PIHAK KEDUA;*
- 2. Pihak Kedua bersedia membayar sejumlah uang sebagaimana tersebut pada Pasal 2 ayat (1) di atas yang dibayar langsung pada Kas PDAM Parepare, Jl. Tirta Dharma No. 1 Parepare.*

Pasal 3

Penyambungan aliran Air dan Pembayaran Rekening Air.

- 1. Pihak Pertama akan melaksanakan pekerjaan sambungan baru dan mengalirkan air ke persil Pihak Kedua apabila Pihak Kedua telah memenuhi seluruh persyaratan sebagaimana dimaksud pada Pasal 1 dan 2 perjanjian ini;*
- 2. Apabila Pihak Kedua membatalkan permohonan Sambungan Baru secara sepihak, sementara Pihak Pertama telah melakukan investasi yang berkaitan dengan permohonan Pihak Kedua, maka Pihak Kedua wajib membayar ganti rugi sebesar nilai yang telah diinvestasikan oleh Pihak Pertama;*
- 3. Pihak Kedua wajib membayar Rekening Air paling lambat tanggal 20 (dua puluh) setiap bulannya di tempat pembayaran/loket pembayaran air PDAM Parepare yang ditentukan oleh Pihak Pertama;*
- 4. Apabila tanggal batas akhir pembayaran Rekening Air jatuh pada hari Minggu atau hari libur, maka batas akhir tersebut diundur 1 (satu) hari berikutnya. Apabila pada tanggal yang telah ditentukan, belum menyelesaikan pembayaran rekening air, maka dikenakan sanksi denda sesuai ketentuan yang berlaku;*

5. Apabila dalam jangka waktu 2 (dua) bulan tagihan rekening belum diselesaikan, maka Pihak Pertama akan melakukan penyegelan sambungan air Pihak Kedua.

Pasal 4

Batas Kepemilikan dan Tanggung Jawab.

1. Mulai dari jaringan pipa distribusi sampai ke Meter Air menjadi milik dan tanggung jawab Pihak Pertama dan Pihak Pertama dapat menambah, merubah dan atau mengembangkan jaringan pipa ke pelanggan lainnya;
2. Yang dimaksud dengan Meter Air adalah Meter Air yang terpasang lengkap dengan segel-segel pembatasnya, termasuk boks penutup Meter Air;
3. Meter Air sebagaimana dimaksud pada Pasal 4 ayat (2) di atas, menjadi tanggung jawab Pihak Kedua baik keamanan, keutuhan maupun kelengkapannya;
4. Instalasi perpipaan dalam rumah Pihak Kedua menjadi milik dan tanggung jawab Pihak Kedua.

Pasal 5

Hak dan Kewajiban.

1. *HAK PIHAK PERTAMA:*
 - a. Memasang jaringan sambungan rumah dan Meter Air di persil / bangunan Pihak Kedua;
 - b. Memeriksa instalasi sambungan air di Pihak Kedua baik sebelum, selama maupun sesudah pemasangan sambungan rumah, termasuk pemanfaatan air oleh Pihak Kedua;
 - c. Menghentikan penyaluran air ke persil Pihak Kedua tanpa memberikan ganti rugi dalam bentuk apapun apabila terjadi hal-hal:
 - Force Majeur
 - Terjadi gangguan pada instalasi Pihak Pertama yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan;

- *Terjadi sesuatu hal pada instalasi Pihak Pertama ataupun pada instalasi Pihak Kedua yang dapat menimbulkan bahaya terhadap kelangsungan penyaluran air dan atau kepentingan dan keselamatan umum dan atau keselamatan jiwa manusia;*
 - *Terjadi hal yang dianggap dapat menimbulkan bahaya keamanan daerah dan atau Negara;*
 - *Terdapat pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi Pihak Pertama yang berhubungan dengan instalasi Pihak Kedua.*
- d. *Mengambil tindakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh Pihak Kedua baik pelanggaran terhadap perjanjian ini maupun pelanggaran lainnya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam lingkungan PDAM Parepare.*
2. **KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA:**
- e. *Memasang sambungan rumah dan menyalurkan air ke persil Pihak Kedua selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah Pihak Kedua menyelesaikan / melengkapi kewajibannya sebagaimana tersebut pada Pasal 1 dan Pasal 2 perjanjian ini;*
 - f. *Membuat dan menyampaikan pemberitahuan / pengumuman kepada Pihak Kedua melalui media massa atau sarana lainnya apabila penyaluran air terhenti karena sesuatu sebab sekurang-kurangnya 1 x 24 jam sebelumnya;*
 - g. *Melakukan perbaikan dan atau pergantian atas gangguan / kerusakan pada sambungan rumah serta meter air baik ada maupun tidak ada laporan dari Pihak Kedua. Khusus untuk gangguan / kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan / kelalaian Pihak Kedua, maka perbaikan / pergantian baru dilakukan apabila Pihak Kedua menyelesaikan seluruh kewajibannya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku;*
 - h. *Meberikan kompensasi atau pengembalian harga air kepada Pihak Kedua apabila ternyata terdapat kesalahan dalam hal pencatatan dan atau pembacaan meter air. Jumlah pengembalian harga air adalah*

sebesar selisih antara jumlah kubikasi yang terbayar dengan jumlah kubikasi yang seharusnya.

3. HAK PIHAK KEDUA :

- i. Menerima informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian ini;
- j. Mendapatkan pelayanan air secara berkesinambungan, pelayanan perbaikan terhadap gangguan atau penyimpangan penyaluran air dari Pihak Pertama;
- k. Mendapatkan kompensasi atau pengembalian harga air apabila terdapat kekeliruan dalam pencatatan atau pembacaan meter air yang tidak tepat yang jumlahnya disesuaikan berdasarkan perhitungan selisih antara pembayaran yang telah dilakukan dengan jumlah kubikasi yang sebenarnya.

4. KEWAJIBAN PIHAK KEDUA :

- l. Mengikuti, melaksanakan dan mentaati isi perjanjian ini serta seluruh ketentuan dan peraturan lainnya yang berlaku berkaitan dengan pelayanan air PDAM Parepare;
- m. Menyediakan tempat yang aman untuk pemasangan sambungan rumah termasuk meter air milik Pihak Pertama;
- n. Memberikan ijin kepada pihak pertama untuk menggunakan haknya sebagaimana tersebut dalam Pasal 5 ayat (1);
- o. Menjaga instalasi perpipaan serta meter air milik Pihak Pertama yang terpasang di persil dan atau bangunan Pihak Kedua agar selalu dalam keadaan baik dan segera melaporkan kepada Pihak Pertama apabila ditemukan kelainan atau kerusakan.

Pasal 6

Peralihan Bangunan/Persil Pihak Kedua.

1. Apabila persil / bangunan beserta sambungan rumah yang melekat pada persil / bangunan Pihak Kedua disewakan kepada pihak lain, maka segala kewajiban yang berhubungan dengan perjanjian ini tetap menjadi tanggung jawab Pihak Kedua untuk melunasinya kepada Pihak Pertama;

2. Apabila persil / bangunan beserta sambungan rumah Pihak Kedua diserahkan / dialihkan kepemilikannya kepada pihak lain baik karena jual beli maupun sebab-sebab lain, maka Pihak Kedua wajib melaporkan hal tersebut kepada Pihak Pertama paling lambat 4 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal peralihan tersebut untuk dilakukan balik nama kepada pemilik yang baru.
3. Apabila ketentuan ayat (2) Pasal ini tidak dipenuhi, maka Pihak Kedua bertanggung jawab kepada Pihak Pertama atas segala kewajiban yang timbul.

Pasal 7

Larangan Bagi Pihak Kedua.

1. Dilarang melakukan pemindahan atau perubahan berupa apapun terhadap jaringan perpipaan sambungan rumah serta merusak / merubah peralatan meter air sehingga tidak sesuai dengan peruntukannya baik dilakukan oleh pihak kedua maupun atas bantuan pihak lain;
2. Dilarang menjual atau memberikan / menyalurkan air dengan cara apapun yang dibeli dan diterima dari pihak pertama kepada pihak lain di luar persil / bangunan Pihak Kedua;
3. Larangan-larangan lainnya yang telah diatur dan ditetapkan berkaitan dengan ketentuan sebagai pelanggan PDAM Parepare;
4. Apabila ketentuan tersebut pada ayat (1) sampai dengan ayat (3) Pasal ini dilanggar, maka Pihak Pertama berhak memutuskan saluran air / sambungan rumah Pihak Kedua, menghentikan perjanjian ini dan Pihak Kedua wajib membayar tagihan susulan yang diajukan oleh Pihak Pertama.

Pasal 8

Lain-lain.

1. Perjanjian ini dinyatakan putus / batal oleh kedua belah pihak apabila Pihak Kedua melanggar ketentuan dalam perjanjian ini;

2. *Segala ketentuan yang belum / kurang diatur dalam perjanjian ini, akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Perusahaan;*
3. *Dengan tidak mengurangi ketentuan Pasal 7 perjanjian ini, apabila terjadi perselisihan pendapat dalam rangka pelaksanaan perjanjian ini, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah. Apabila musyawarah tidak mencapai kata mufakat, maka kedua belah pihak sepakat untuk memilih tempat domisili yang tetap pada Pengadilan Negeri Parepare;*
4. *Perjanjian ini berlaku sejak tanggal ditandatangani oleh kedua belah pihak untuk jangka waktu yang tidak terbatas dengan memperhatikan tata cara dan jangka waktu pengakhiran sebagaimana tersebut dalam Pasal 7 ayat (4) dan Pasal 8 ayat (1) perjanjian ini;*
5. *Perjanjian ini dibuat dalam rangkap 2 (dua) yang sama bunyinya, dibubuhi meterai secukupnya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama serta ditandatangani oleh kedua belah pihak.*

Adapun proses pelaksanaan kontrak pelanggan yang berlaku di PDAM Parepare berkaitan dengan proses pengajuan untuk menjadi pelanggan meliputi tahapan-tahapan berikut:

1. Pemohon diminta untuk mengisi Surat Permohonan Langgan (SPL), membayar biaya pendaftaran dan biaya pemeriksaan persil dengan melampirkan: identitas diri, kartu keluarga dan salinan bukti pelunasan pajak bumi dan bangunan;
2. SPL dari pemohon diterima oleh petugas pelayanan dan bila telah lengkap maka pada hari itu juga langsung diserahkan kepada petugas Sarana dan Prasarana;
3. Petugas Sarana dan Prasarana melakukan survey lokasi alamat calon pelanggan serta menghitung anggaran biaya pemasangan paling lama 1 x 24 jam;
4. Setelah hasil survey diperoleh maka petugas pelayanan menginformasikan kepada pemohon mengenai: klasifikasi pelanggan yang dikenakan kepada pemohon, waktu pembayaran dan jumlah biaya sambungan baru;

5. Pemohon diminta datang ke kantor PDAM untuk melakukan pembayaran dan penandatanganan kontak berlangganan;
6. Setelah kedua kewajiban pemohon dipenuhi maka proses pemasangan sambungan segera dilakukan oleh petugas transmisi/distribusi.

Analisis Substansi Materi Perjanjian Pelanggan PDAM Parepare

Pada perjanjian PDAM Parepare disebutkan pada Pasal 5 ayat 1 huruf c bahwa salah satu hak pelaku usaha adalah “menghentikan penyaluran air ke persil Pihak Kedua tanpa memberikan ganti rugi dalam bentuk apapun apabila terjadi hal-hal:

1. Force Majeur
2. Terjadi gangguan pada instalasi Pihak Pertama yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan;
3. Terdapat pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi Pihak Pertama yang berhubungan dengan instalasi Pihak Kedua.

Perlu dirincikan dalam perjanjian ini mengenai pengertian force majeure. J. Satrio menjelaskan bahwa maksud dari unsur “peristiwa” dalam keadaan memaksa adalah peristiwa-peristiwa dan keadaan-keadaan yang bagaimana saja yang menurut ajaran tentang keadaan memaksa diterima untuk adanya keadaan memaksa.⁷⁷ Dalam melaksanakan kewajiban debitur perikatan, debitur dapat mengemukakan keadaan memaksa agar debitur bebas dari kewajiban menanggung kerugian debitur. Kerugian disini diartikan sebagai prestasi pokok atau kerugian sebagai akibat dari tidak dilaksanakannya prestasi pokok. Untuk bisa mengemukakan keadaan memaksa, debitur harus tidak bersalah. Dengan dua unsur pokok, yaitu “ketidakmungkinan” dan “ketidaksalahan”. Pada Pasal 1244 KUHPerdara menyatakan, bahwa dalam hal debitur tidak dapat memenuhi

⁷⁷ J. Satrio, Hukum Perikatan; Perikatan Pada Umumnya, (Alumni, Cet-3, Bandung, 1999), hal.253

kewajiban perikatannya dengan baik, maka ia bisa membebaskan diri dari tanggung jawab kerugian, kalau ia berhasil membuktikan bahwa munculnya peristiwa yang menghalangi prestasi sehingga debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya perikatannya dengan baik atau sebagaimana mestinya-tidak dapat diduga sebelumnya, dan ia pun tidak punya andil kesalahan dalam munculnya peristiwa halangan itu. Oleh karenanya harus dapat dibuktikan “tidak dapat menduga” dan “tidak punya kesalahan”, maka ia bebas dari kewajiban mengganti rugi. Kemudian selanjutnya pada Pasal 5 ayat 1 huruf c, bahwa pelaku usaha dibebaskan dari ganti rugi terhadap konsumen apabila pelaku usaha mengalami gangguan pada instalasinya yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan. Hal ini merupakan bentuk pengalihan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana ketentuan Pasal 18 ayat 1 huruf a UUPK. Karena selaku pelaku usaha sudah selayaknyalah untuk melakukan pengecekan, pemeliharaan dan perbaikan atas instalasinya dan tidak mengalihkan tanggung jawab dengan alasan kerusakan instalasi. Selanjutnya masih pada Pasal 5 ayat 1 huruf c, dalam hal pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi pelaku usaha/penyelenggara yang berhubungan dengan instalasi konsumen. Kembali pada Pasal ini terjadi pengalihan tanggung jawab penyelenggara yang seharusnya memberikan solusi atas penghentian pelayanan karena diakibatkan oleh pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi pelaku usaha/penyelenggara.

Pada Pasal 5 ayat 1 huruf d, mengenai: *“Mengambil tindakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh Pihak Kedua baik pelanggaran terhadap perjanjian ini maupun pelanggaran lainnya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam lingkungan PDAM Parepare.* Klausul ini termasuk klausula baku yang dilarang menurut Pasal 18 ayat 1 huruf g UUPK, yaitu: *“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”*. Oleh karenanya penyelenggara harus dapat menjelaskan lebih lanjut mengenai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam lingkungan PDAM Parepare. Dalam perjanjian ini

tidak mengatur mengenai ketentuan apabila pelaku usaha/penyelenggara sistem penyediaan air minum melakukan wanprestasi.

Hanya pada klausul mengenai kesalahan pencatatan meter air, penyelenggara wajib memberikan kompensasi. Sedangkan mengenai apabila terjadi keterlambatan pemasangan instalasi (lebih dari 3 hari) tidak ada sanksi apapun bagi penyelenggara atau kompensasi atas keterlambatan tersebut bagi pelanggan/konsumen. Oleh karenanya hal ini tidak berimbang dengan kewajiban dari konsumen, dimana konsumen akan dilakukan pemutusan air apabila tidak membayar tagihan dalam waktu tertentu atau apabila konsumen membatalkan untuk berlangganan atas hal tersebut konsumen harus mengganti atas investasi dari pelaku usaha. Ditambah lagi apabila melakukan pelanggaran-pelanggaran berdasarkan peraturan-peraturan perusahaan sebagaimana ketentuan Pasal 7 ayat 4 perjanjian pelanggan PDAM Parepare.

Terkait mengenai hak pelanggan/konsumen untuk mendapatkan informasi harus jelas dan benar, tidak hanya meliputi mengenai informasi pelayanan mengenai tarif pelanggan, akan tetapi termasuk juga informasi mengenai standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas sistem penyediaan air minum. Contohnya dalam hal kualitas, apakah air sebagai produk dari pelaku usaha telah memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (dapat diminum langsung tanpa ada pengolahan lebih lanjut serta sesuai standar kualitas Kementerian Kesehatan).

Hal yang nyata terlihat mengenai ketidakseimbangan posisi konsumen dan produsen adalah klausul "*Perjanjian ini dinyatakan putus / batal oleh kedua belah pihak apabila Pihak Kedua melanggar ketentuan dalam perjanjian ini*". Bahwa ketentuan mengenai pembatalan perjanjian ini hanya ditentukan oleh pelanggaran/wanprestasi dari pihak konsumen. Sedangkan pelanggaran/wanprestasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara tidak diperhitungkan dalam hal ini.

Berdasarkan perjanjian ini kelebihan adalah telah diatur hak-hak konsumen mengenai hak atas informasi sebagaimana ketentuan Pasal 5 ayat 3 huruf a, hak untuk mendapatkan kompensasi berupa kompensasi atas kesalahan perhitungan oleh penyelenggara, hak atas kenyamanan dalam mengkonsumsi barang berupa

kepastian waktu pemasangan, hak untuk memilih barang/jasa sesuai dengan nilai tukar berupa hak untuk memilih jenis layanan apa yang dibutuhkan, apakah rumah tangga, bisnis atau industri. Serta hak dalam upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diatur pada Pasal 8 ayat 3 perjanjian pelanggan

Sedangkan kekurangannya adalah masih terdapat pelanggaran dalam pencantuman klausula baku sesuai dengan ketentuan Pasal 18 UUPK, diantaranya adalah: pengalihan tanggung jawab dan menyatakan konsumen tunduk pada ketentuan lain yang dibuat oleh pelaku usaha/penyelenggara. Serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan kompensasi apabila terjadi pemutusan pelayanan diakibatkan proses pemeliharaan, perbaikan, penambahan serta pemasangan instalasi tidak diatur pada perjanjian ini. Tidak mencantumkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha/penyelenggara dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen.

B. Perjanjian Pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin

Kontrak perjanjian pelanggan yang diberlakukan oleh PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin bernama **Kontrak Berlangganan Sambungan Baru Antara PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin Dengan Pelanggan**. Kontrak tersebut diawali dengan data umum calon pelanggan yang terdiri atas 6 kolom isian meliputi: nama calon pelanggan, alamat yang akan disambung, zona/blok, kecamatan/kelurahan, alamat lengkap, nomor telepon, jenis pekerjaan, jumlah penghuni dan peruntukkan rumah/bangunan. Selanjutnya, disebutkan mengenai tanggal, bulan dan tahun saat kontrak ditandatangani yang kemudian diikuti oleh uraian mengenai Pasal-Pasal kontrak berlangganan sambungan baru, meliputi:

Pasal 1

PENGERTIAN.

Istilah-istilah berikut ini akan mempunyai pengertian sebagai berikut:

- a. Kontrak berlangganan Sambungan Rumah/Langsung ini adalah kontrak antara PDAM BANDARMASIH dengan Pelanggan yang mengatur tentang ketentuan berlangganan Sambungan Rumah / Langsung yang tertuang dalam Pasal-Pasal ini, Formulir Pendaftaran / Permohonan dan prosedur yang disampaikan PDAM BANDARMASIH kepada PELANGGAN, yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Kontrak ini;
- b. Sambungan Rumah / Langsung adalah pemasangan koneksi dari jaringan pipa Distribusi PDAM Bandarmasih ke Pelanggan;
- c. PDAM BANDARMASIH adalah Perusahaan Daerah Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin sebuah perusahaan jasa Penyedia Air Minum untuk Kota Banjarmasin;
- d. RESTITUSI adalah pengembalian kelebihan pembayaran atau kompensasi kelebihan tagihan ke rekening bulan berikutnya;
- e. Jaringan Distribusi PDAM adalah pipa distribusi baik primer, sekunder, tersier & pipa persil sambungan rumah sampai dengan Instalasi Meter;
- f. PELANGGAN adalah Perseorangan, Badan Hukum dan instansi pemerintah sebagaimana tersebut dalam Formulir permohonan yang terikat kontrak dengan PDAM BANDARMASIH untuk berlangganan Sambungan Rumah / Langsung.

Pasal 2

RUANG LINGKUP KONTRAK

Ruang lingkup Kontrak adalah Berlangganan Sambungan Rumah / Sambungan Langsung Air Minum;

Pasal 3

HAK DAN KEWAJIBAN KEDUA PIHAK

1. Hak PELANGGAN.

- a. Menerima Aliran Air dengan lancar dan sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan;
- b. Mengajukan Klaim tagihan apabila diyakini ada kesalahan tagihan;
- c. Menerima restitusi pembayaran tagihan PDAM BANDARMASIH apabila terbukti ada kesalahan tagihan;

- d. Mengajukan permohonan penutupan sementara dengan jangka waktu paling lama 12 (dua belas) bulan & apabila setelah jangka waktu tersebut maka pelanggan harus mengaktifkan kembali atau berhenti menjadi pelanggan;

2. Kewajiban PELANGGAN.

- a. Memelihara & menjaga serta bertanggung jawab terhadap meter air & Peralatan Sambungan Rumah PDAM BANDARMASIH;
- b. Membayar biaya rekening air dan denda bila ada;
- c. Melaporkan kepada PDAM BANDARMASIH apabila terjadi kebocoran pada pipa PDAM BANDARMASIH;
- d. Melaporkan kepada PDAM BANDARMASIH apabila terjadi perubahan Nama, Alamat, Nomor, RT maupun Nama instansi/kantor;
- e. Tidak mengubah atau mengalihfungsikan atau melakukan penjualan kepada pihak lain tanpa ijin dari PDAM BANDARMASIH;
- f. Tidak mengubah konstruksi dirian meter, merusak atau memutus segel, merusak meter, memasang sambungan sebelum meter;
- g. Tidak memanfaatkan sambungan rumah secara ilegal dan tanpa menggunakan meter air dan hal-hal yang bertentangan dengan hukum;
- h. Bertanggung jawab sepenuhnya atas penggunaan air baik oleh pelanggan sendiri maupun pihak lain;
- i. Mematuhi segala ketentuan dan persyaratan pemasangan Sambungan Baru dan ketentuan lainnya sebagai pelanggan yang ditetapkan PDAM BANDARMASIH.

3. Hak PDAM BANDARMASIH.

- a. Mengadakan perubahan apabila secara teknis, Administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan tersebut terhadap:
 - Nomor Kontrak/Nomor Sambungan PDAM BANDARMASIH;
 - Instalasi Sambungan Rumah dan Layanan PDAM BANDARMASIH;

- *Besaran Tarif Jasa Penyediaan Air Bersih dengan terlebih dahulu memberi tahu Pelanggan baik melalui telepon, Surat kabar atau Media Massa;*
- p. *Mengenakan sanksi kepada pelanggan yang melanggar ketentuan/peraturan PDAM BANDARMASIH;*
- q. *Menerima pembayaran biaya pasang langsung, biaya pemakaian air dan biaya administrasi atau denda dari Pelanggan;*
- r. *PDAM BANDARMASIH berhak melakukan Penutupan Tutup Stop Kran (TSK) dan Boring Pelanggan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu;*
- s. *PDAM BANDARMASIH berhak melakukan penutupan & denda bila ditemui indikasi pencurian air dan penggunaan air tanpa meter air dengan terlebih dahulu dilakukan klarifikasi dan penjelasan kepada Pelanggan.*

4. Kewajiban PDAM BANDARMASIH

- a. *Memberikan pelayanan yang baik kepada semua pelanggan hingga aliran air ke tempat pelanggan mengalir lancar;*
- b. *Melakukan Perbaikan dan Penggantian jaringan pipa PDAM BANDARMASIH;*
- c. *Memberikan informasi kepada pelanggan tentang:*
 - *Besaran Tarif Jasa Penyediaan Air Bersih;*
 - *Setiap Perubahan yang dilakukan sehubungan dengan status sambungan rumah dan klasifikasi tarif;*
- d. *Memberikan restitusi pembayaran tagihan PDAM BANDARMASIH apabila terbukti ada kesalahan tagihan;*
- e. *Melaksanakan tera meter air secara periodik untuk menjamin kondisi keakurasian meter air.*

Pasal 4

PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGAN.

Biaya berlangganan kepada PDAM BANDARMASIH terdiri dari biaya pasang langsung, biaya beban, pemakaian air dan biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PDAM BANDARMASIH.

Pasal 5

SANKSI KEPADA PELANGGAN.

- 1. PDAM BANDARMASIH berhak mengenakan sanksi kepada berupa:*
 - a. Denda Tagihan apabila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam 30 (tiga puluh) hari kalender;*
 - b. Tutup Stop Kran (TSK) bila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 2 (dua) bulan setelah bulan berjalan untuk pelanggan klasifikasi sosial, rumah tangga dan Niaga Kecil dan 1 (satu) bulan untuk pelanggan klasifikasi Niaga Menengah, Niaga Besar dan Industri;*
 - c. Penutupan Boring bila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 1 (satu) bulan setelah Tutup Stop Kran (TSK);*
 - d. Pemutusan Hubungan Pelanggan bila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 3 (tiga) bulan setelah Tutup Boring;*
 - e. Penutupan / pemutusan sebagai pelanggan PDAM, apabila pada waktu pemasangan Sambungan Baru, pelanggan memberikan keterangan palsu mengenai data pelanggan dan alamat pelanggan;*
 - f. Penutupan / pemutusan sebagai pelanggan PDAM, apabila pelanggan sudah mempunyai No.Kontrak/DS PDAM lama (status tutupan);*
 - g. Penutupan / pemutusan sebagai pelanggan PDAM, apabila pelanggan tidak mematuhi segala ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan PDAM Bandarmasih.*

2. *PDAM BANDARMASIH* berhak mengenakan Sanksi Denda sebesar Rp 1.000.000,- dan atau penuntutan secara hukum apabila pelanggan melakukan pelanggaran yaitu:
 - a. Memutus/merusak segel Koping, metrology dan tutupan;
 - b. Merubah bentuk koneksi sambungan rumah;
 - c. Pindah boring tanpa ijin;
 - d. Memasang sambungan ke rumah orang lain;
 - e. Mempergunakan air untuk kepentingan komersial untuk klasifikasi rumah tangga.
3. *PDAM BANDARMASIH* berhak mengenakan Sanksi pelanggaran berat dan Denda 15 kali pembayaran tertinggi atau Rp 5.000.000,- (Mana yang lebih besar) dan atau penuntutan secara hukum apabila pelanggan melakukan pelanggaran antara lain:
 - a. Pasangan ilegal gelap (pemasangan SR yang tidak sesuai dengan prosedur pemasangan resmi);
 - b. Penyambungan langsung dan atau penggunaan air PDAM tanpa meter (termasuk akibat meter hilang tetapi tidak melaporkan);
 - c. Memasang sambungan sebelum meter;
 - d. Merusak meter air dengan sengaja.
4. *PDAM Bandarmasih* berhak melakukan pemutusan Sambungan Air Minum, apabila pelanggan yang bersangkutan melakukan penyalahgunaan pemakaian air (menjual air secara komersial, pencurian air, dan lainnya).

Pasal 6

FORCE MAJEURE.

PELANGGAN dan *PDAM BANDARMASIH* sepakat keadaan yang diklasifikasikan Force Majeure adalah terjadinya bencana alam seperti gempa bumi, banjir, tanah longsor, kekeringan Karena kondisi alam tersebut sistim tidak dapat dioperasikan dan keadaan tidak terjamin seperti peperangan, kahar dan lain-lain yang menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja.

Pasal 7

PENGAKHIRAN PERJANJIAN.

1. *Kontrak dapat berakhir setiap saat dengan ketentuan sebagai berikut:*
 - a. *Pengakhiran kontrak oleh PDAM BANDARMASIH dapat dilakukan karena:*
 - *PDAM BANDARMASIH melakukan pemutusan hubungan sebagai pelanggan;*
 - *Pelanggan pailit atau di bawah pengampunan.*
 - b. *Pengakhiran kontrak secara sepihak oleh pelanggan dapat dilakukan setiap saat atas kehendak sendiri.*
2. *Dalam waktu pengakhiran kontrak maka ketentuan-ketentuan dalam kontrak akan terus berlaku sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam kontrak ini.*

Pasal 8

PENYELESAIAN PERSELISIHAN.

Penyelesaian dalam penapsiran atau pelaksanaan ketentuan-ketentuan dari kontrak terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah oleh PDAM BANDARMASIH dan PELANGGAN apabila musyawarah tidak tercapai maka PDAM BANDARMASIH dan PELANGGAN dapat menyelesaikan melalui jalur hukum.

Demikian kontrak berlangganan sambungan air minum ini dibuat dengan itikad baik dan mulai berlaku sejak ditanda tangani oleh pelanggan (atau kuasanya) dan petugas yang berwenang dibuat dalam rangkap 2 (Dua) masing-masing bunyinya sama serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditanda tangani oleh kedua belah pihak.

Proses pelaksanaan kontrak pelanggan PDAM Bandarmasih dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Kontrak ini diserahkan kepada Pelanggan bersamaan dengan penyerahan formulir pendaftaran sambungan baru;
2. Pihak PDAM akan memberikan lembar ketentuan dan persyaratan pemasangan sambungan baru berikut biaya-biaya yang harus dibayar sebelum permohonan disetujui;
3. Dilakukan pengecekan data alamat pelanggan melalui fasilitas GIS di PDAM, dan jika data tersebut telah jelas maka proses sambungan baru dapat dilakukan dalam waktu 1 hari melalui program One Day Service, tetapi jika belum jelas maka dilakukan survey lapangan;
4. Setelah data pelanggan jelas, maka diserahkan kontrak berlangganan yang harus dibaca dan dimengerti oleh pelanggan. Tidak disebutkan jangka waktu yang diberikan kepada pelanggan terhadap materi kontrak tersebut.
5. Bila kontrak sudah ditandatangani oleh kedua belah pihak maka proses instalasi sambungan baru dapat dikerjakan oleh petugas PDAM.

Analisis Substansi Materi Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Banjarmasin

Perjanjian pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin secara jelas mendefinisikan mengenai jenis layanan, yaitu layanan untuk sambungan rumah/sambungan langsung air minum rumah, mengenai pengertian restitusi dan pengertian pelanggan. Pada hak pelanggan dicantumkan jaminan pelayanan untuk menerima aliran air dengan lancar (akan tetapi tidak didefinisikan mengenai kontinuitasnya) dan memenuhi standar kesehatan, hak untuk didengar melalui pengajuan klaim, serta kompensasi atas kerugian dalam hal terjadi kesalahan tagihan. Pelanggaran pencantuman klausula baku untuk memenuhi ketentuan lain yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam hal kewajiban pelaku usaha/penyelenggara pendefinisian pelayanan yang baik harus didefinisikan memenuhi standar kuantitas, kualitas dan kontinuitas serta pelayanan pendukung lainnya seperti pelayanan teknis dan nonteknis. Memberikan pelayanan kepada semua pelanggan dalam arti pelanggan/konsumen tidak diperlakukan secara

diskriminatif. Memberikan informasi yang jelas mengenai besaran tarif dan perubahan tarif. Melaksanakan pelayanan pemeliharaan tera meter secara periodik, memberikan kenyamanan bagi konsumen. Klausula mengenai: “*PDAM BANDARMASIH berhak melakukan Penutupan Tutup Stop Kran (TSK) dan Boring Pelanggan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu*” merupakan pelanggaran atas hak kenyamanan dan informasi jelas yang seharusnya diterima oleh konsumen serta memberikan kuasa kepada pelaku usaha/penyelenggara dalam mengurangi untuk menikmati manfaat jasa. Pendefinisian mengenai besaran tarif dan biaya berlangganan yang harus dikeluarkan oleh konsumen harus secara jelas terinci dengan menjelaskan pengertian “biaya lainnya”. Mendefinisikan secara jelas mengenai sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen (Pasal 5). Mendefinisikan dengan baik ketentuan “force majeure” (Pasal 6). Mengenai pengakhiran perjanjian pada Pasal 7 dimana “*PDAM BANDARMASIH dapat melakukan pemutusan hubungan sebagai pelanggan*” harus dikaitkan mengenai ketentuan apa saja yang dapat dilakukan pemutusan. Telah terdapat pengaturan mengenai penyelesaian sengketa (Pasal 8).

Kelebihan pada perjanjian pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin diantaranya adalah adanya jaminan kuantitas dan kualitas air, hak konsumen untuk didengar pengaduannya, pelanggan/konsumen tidak diperlakukan secara diskriminatif, informasi yang jelas mengenai tarif dan perubahannya, mendefinisikan secara jelas mengenai sanksi dan penjabaran peristiwa force majeure, melaksanakan pelayanan penggantian tera meter secara periodik untuk kenyamanan pelanggan/konsumen serta pemberian kompensasi atas salah perhitungan.

Kekurangannya pada perjanjian pelanggan PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin diantaranya adalah Pelanggaran pencantuman klausula baku untuk memenuhi ketentuan lain yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha (Pasal 18 ayat 1 huruf g UUPK), pelanggaran atas hak kenyamanan (Pasal 4 huruf a UUPK) dan informasi jelas yang seharusnya diterima oleh konsumen (Pasal 7 huruf b UUPK) serta memberikan kuasa kepada pelaku usaha/penyelenggara untuk mengurangi manfaat dalam menikmati manfaat jasa (Pasal 18 huruf f). Tidak mencantumkan berapa waktu yang diperlukan untuk pemasangan instalasi. Tidak

mencantumkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha/penyelenggara dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen, seperti: apabila terjadinya pencemaran terhadap produk yang dikonsumsi.

C. Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Bogor

Proses pengikatan perjanjian antara PDAM Kota Bogor dengan calon pelanggan baru di wilayah Kota Bogor, diakomodir melalui suatu prosedur pemasangan baru yang dimulai dengan penjelasan mengenai ketentuan-ketentuan pemasangan baru oleh staf bagian Hubungan Langganan. Bentuk naskah atau dokumen perjanjian yang digunakan oleh PDAM Kota Bogor berupa satu lembar **Formulir Pendaftaran Pemasangan Baru**. Di dalam formulir pendaftaran ini terdapat kolom-kolom isian berupa:

1. nama pemohon,
2. alamat dan lokasi (RT & RW) pemohon serta kode pos;
3. nama dalam rekening (yang diinginkan), alamat calon pelanggan;
4. nomor telepon (rumah dan HP);
5. jenis sambungan yang diinginkan (kran halaman, sambungan langsung, lain-lain);
6. jenis pekerjaan;
7. luas bangunan, jenis bangunan, dan jumlah penghuni;
8. status rumah dan peruntukkan;
9. pertanyaan mengenai pernah atau tidak pernah menjadi pelanggan;
10. pertanyaan mengenai sumber air yang digunakan saat ini.

Substansi Materi Dokumen Perjanjian Pelanggan Kota Bogor

Naskah/dokumen lain yang termasuk dan terikat dengan formulir pendaftaran pemasangan baru adalah Surat Pernyataan yang dibuat oleh pihak pelanggan yang isinya meliputi:

1. *pemohon akan mematuhi ketentuan yang berlaku di PDAM Kota Bogor;*
2. *bersedia memenuhi kewajiban yang timbul dan menjadi tanggung jawab calon pelanggan berkaitan dengan pelaksanaan pemasangan baru saluran air minum di alamat pemohon (membayar biaya penyambungan baru sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan oleh PDAM Kota Bogor, membayar biaya tambahan/kelebihan pemasangan pipa dinas yang melebihi standar, dan menyelesaikan ijin/rekomendasi dengan pihak yang bersangkutan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan pipa);*
3. *bersedia menerima kelebihan atas pembayaran biaya pemasangan baru apabila terjadi perubahan golongan pelanggan;*
4. *bila terjadi sengketa terhadap bangunan atau hak milik di kemudian hari yang mengakibatkan pipa persil harus dibongkar maka tanggung jawab ada di pihak pelanggan dan PDAM Kota Bogor dibebaskan dari ganti rugi dalam bentuk apapun;*
5. *bersedia tidak akan melakukan penuntutan atas kepemilikan meter air dan jaringan pipa yang terpasang dan tidak berkeberatan apabila PDAM Kota Bogor memperluas maupun menghubungkan pemasangan baru pada saluran pipa tersebut;*
6. *bila meter air telah terpasang dan pelanggan telah menikmati pelayanan air minum dan pelanggan mengundurkan diri sebagai pelanggan maka segala sesuatu yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan kepada pelanggan dan kewajiban yang ditimbulkan dari pemakaian air minum harus diselesaikan sebagaimana mestinya;*
7. *Bersedia diputus sambungan air minum bila melakukan pelanggaran yang ditentukan oleh PDAM Kota Bogor.*

Bentuk pengikatan pelanggan dan PDAM Kota Bogor terkait dengan ketentuan-ketentuan yang harus dipatuhi oleh pelanggan terdapat di dalam lembar ketentuan-ketentuan yang Perlu Diketahui oleh Calon Pelanggan/konsumen seperti gambar 2. Proses pengikatan perjanjian antara PDAM Kota Bogor dengan calon pelanggan/konsumen baru di wilayah Kota Bogor, dilakukan dengan melalui suatu prosedur pemasangan baru yang dimulai dengan penjelasan mengenai ketentuan-ketentuan pemasangan baru oleh staf

bagian Hubungan Langgan. Bentuk naskah atau dokumen perjanjian yang digunakan oleh PDAM Kota Bogor berupa satu lembar Formulir Pendaftaran Pemasangan Baru (gambar 1). Di dalam formulir pendaftaran ini terdapat kolom-kolom isian berupa:

1. nama pemohon,
2. alamat dan lokasi (RT & RW) pemohon serta kode pos;
3. nama dalam rekening (yang diinginkan), alamat calon pelanggan;
4. nomor telepon (rumah dan HP);
5. jenis sambungan yang diinginkan (kran halaman, sambungan langsung, lain-lain);
6. jenis pekerjaan;
7. luas bangunan, jenis bangunan, dan jumlah penghuni;
8. status rumah dan peruntukkan;
9. pertanyaan mengenai pernah atau tidak pernah menjadi pelanggan;
10. pertanyaan mengenai sumber air yang digunakan saat ini.

Analisis Substansi Materi Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Bogor

Perjanjian pelanggan PDAM Kota Bogor lebih mengarah kepada pernyataan sepihak dari konsumen dalam bentuk formulir pendaftaran pelanggan dengan judul “prosedur pemasangan baru”. Formulir pendaftaran pelanggan hanya mencantumkan identitas calon pelanggan dan pilihan atas layanan (gambar 1). Sedangkan pada formulir berikutnya (gambar 2) hanya mencantumkan persyaratan pemasangan baru, dengan ketentuan bahwa: ”Dengan mengajukan permohonan pemasangan baru ini, maka calon pelanggan dianggap tunduk terhadap ketentuan peraturan yang berlaku di PDAM Tirta Pakuan Bogor”, hal ini pada dasarnya bertentangan dengan Pasal 18 huruf g UUPK mengenai larangan pelaku usaha mencantumkan klausula baku mengenai tunduknya konsumen atas peraturan/ ketentuan lain atau lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha. Pada formulir ini juga tidak dilakukan pengaturan mengenai hak dan kewajiban secara jelas. Khususnya mengenai hak konsumen dan kewajiban

penyelenggara/pelaku usaha. Tidak dicantumkan ketentuan mengenai jaminan mutu produk meliputi standar kuantitas, kualitas dan kontinuitas produk air, informasi yang jelas dan benar sebagaimana ketentuan Pasal 7 ayat 1 huruf b UUPK, tidak mencantumkan kompensasi apabila konsumen dirugikan dalam hal terhentinya layanan karena diakibatkan proses pemeliharaan, perbaikan, penambahan serta pemasangan instalasi atau terjadinya pencemaran atas air. Tidak mengatur hak konsumen untuk didengar dan pengaduan kepada pelaku usaha serta hak dalam upaya penyelesaian sengketa. Tidak mencantumkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha/penyelenggara dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen, seperti: apabila terjadinya pencemaran terhadap produk yang dikonsumsi.

Kelebihannya mencantumkan informasi mengenai tempat-tempat pembayaran dapat dilakukan oleh konsumen dalam memenuhi kenyamanan konsumen, mencantumkan informasi perhitungan pembayaran sanksi dan denda secara rinci. Kekurangannya tidak mengatur mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Tidak terdapat jaminan mutu produk, tidak tercantum informasi secara jelas, kompensasi atas kerugian dan upaya penyelesaian sengketa.

PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR				
9.0. Lampiran				
9.1. Formulir Pemasangan Baru				
FORMULIR PEMASANGAN BARU				
HALAMAN MUKA I				
NAMA PEMOHON	_____	DIISI OLEH PETUGAS		
ALAMAT	_____	NO. PENDAFTARAN	[] [] [] [] - [] [] [] []	
RT [] [] KELURAHAN	_____	NO. PELANGGAN	[] [] [] [] - [] [] [] []	
RW [] [] KECAMATAN	_____			
	KODE POS [] [] [] []			
NAMA DALAM REKENING	_____	JENIS SAMBUNGAN YANG DIINGINKAN		
ALAMAT CALON PELANGGAN	_____	<input type="checkbox"/> KRAN HALAMAN (KRAN)		
(YANG DIMINTAKAN SAMBUNGAN)	_____	<input type="checkbox"/> SAMBUNGAN LANGSUNG (..... KRAN)		
	_____	<input type="checkbox"/> LAIN-LAIN _____		
TELEPON	_____			
HP	_____			
RT [] [] KELURAHAN	_____			
RW [] [] KECAMATAN	_____			
	KODE POS [] [] [] []			
PEKERJAAN	_____			
LUAS TANAH/BANGUNAN	_____ M2			
JENIS BANGUNAN	<input type="checkbox"/> BERTINGKAT <input type="checkbox"/> TIDAK BERTINGKAT	BOGOR _____		
JUMLAH PENGHUNI	_____	JAWA _____ PEMOHON _____		
STATUS RUMAH	<input type="checkbox"/> MILIK SENDIRI <input type="checkbox"/> MILIK NEGERA/PERUSAHAAN			
	<input type="checkbox"/> MILIK KELUARGA <input type="checkbox"/> SEWAKONTRAK			
PERUNTUKAN	<input type="checkbox"/> RUMAH TINGGAL <input type="checkbox"/> TOKO/PERTOKOAN			
	<input type="checkbox"/> RUKO (RUMAH TOKO) <input type="checkbox"/> KANTOR <input type="checkbox"/> LAIN-LAIN _____			
PERNAH MENJADI PELANGGAN PDAM KOTA BOGOR	<input type="checkbox"/> BELUM PERNAH <input type="checkbox"/> SUDAH, DENGAN NO. PELANGGAN [] [] [] [] - [] [] [] []			
AIR YANG DIGUNAKAN SAAT INI	<input type="checkbox"/> SUMUR <input type="checkbox"/> SUNGAI			
	<input type="checkbox"/> MATA AIR <input type="checkbox"/> LAIN-LAIN _____			
PDAMTP-QR-HMS.HL/03-01				
	Nama _____			
	PROSEDUR PEMASANGAN BARU			
No. Registrasi	Revisi	Hal	Hal Berikut	
PDAMTP-QP-HMS.HL/03	0	7	8	

Sumber Data: Badan Pendukung Sistem Penyediaan Air Minum 2011: Gambar Formulir Pemasangan Instalasi Baru PDAM Kota Bogor (Gambar 1)

PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR

FORMULIR PEMASANGAN BARU

HALAMAN MUKA 2

DIISI OLEH PETUGAS

NO. PENDAFTARAN -
 NO. PELANGGAN -

PERSYARATAN PEMASANGAN BARU

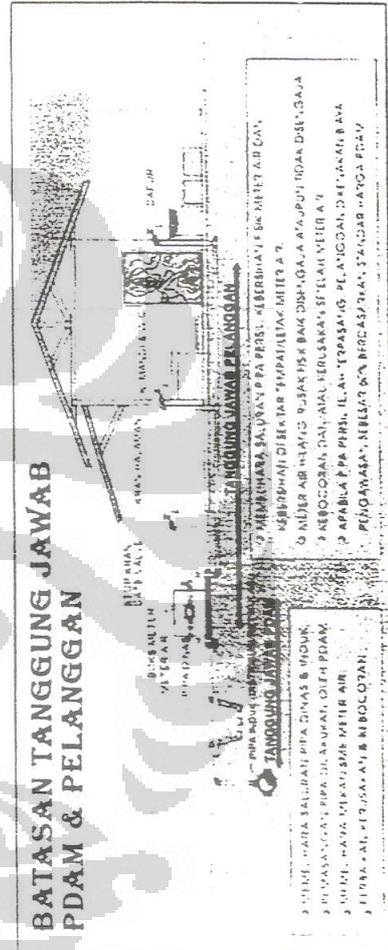
- A.**
1. LOKASI SUDAH ADA JARINGAN PIPA PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR;
 2. MEYERAHKAN FOTO COPY KARTU TANDA PENDUDUK (KTP) YANG BERLAKU;
 3. MEYERAHKAN GAMBAR LOKASI JALAN/PEMASANGAN;
 4. MEYERAHKAN FOTO COPY REKENING PEMBAYARAN PDAM TIRTA PAKUAN TETANGGA TERDEKAT, MAKSIMUM 6 METER (SAMPING ATAU DEPAN RUMAH);
 5. MENGGISI FORMULIR PENDAFTARAN DENGAN BENAR.
- B.**
1. DENGAN MENGAJUKAN PERMOHONAN PEMASANGAN BARU INI, MAKA CALON PELANGGAN DIANGGAP TUNDUK TERHADAP KETENTUAN PERATURAN YANG BERLAKU DI PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR;
 2. PENGISIAN DATA YANG TIDAK BENAR AKAN MENGGAKIBKAN DITANGGUKANNYA PERMOHONAN INI.

TEMPAT PEMBAYARAN REKENING

- KANTOR PUSAT PDAM, JL. SILIWANGI NO. 121
- BANK JABAR, JL. KAPT. MUSLIHAT NO. 11 - 13
- BANK JABAR, JL. RAYA TAJUR
- BANK BNI, JL. IR. H. DJUANDA NO. 52
- BANK MANDIRI, JL. KAPT. MUSLIHAT NO. 17
- BANK LIPPO, JL. SURYAKENCANA NO. 196 A
- BANK NISP, JL. K.H. SHOLEH ISKANDAR
- KOPURNA BANK, JL. PENDAWA RAYA RUKO A 1/18
- BANK BTPN, JL. RAYA PAJAJARAN NO. 63
- BANK PANIN, JL. PAKUAN NO. 14
- KOPERASI TIRTA SANITA, JL. PAHLAWAN NO. 115
- KOPERASI TIRTA SANITA, JL. CIMANGGU GG. PESANTREN
- KOPERASI TIRTA SANITA, JL. MAWAR GG. MENTENG NO. 12
- KOPERASI TIRTA SANITA, JL. PANDU RAYA NO. 148
- BANK BTN, JL. PENGADILAN NO. 13-15
- BANK BTN, JL. RAYA PAJAJARAN RUKO NO. 2 WARUNG JAMBU
- KOPERASI BERIMAN, JL. KEBON PEDES NO. 38
- KSU-PALEM, JL. PALEM PUTRI II NO. 21 TAMAN YASMIN SEKTOR III
- BANK PASAR, JL. SAWOJAJAR

Bogor, _____
 PETUGAS

Gunakan Bak Penampungan/Menara
 Agar Air Anda Selalu Mempunyai
 Persediaan Air Bersih



Nama

PROSEDUR PEMASANGAN BARU

No. Registrasi

PDAMTP-QP-HMS.HL/03

Revisi

0

Hal

8

Hal Berikut

9

Sumber Data: Badan Pendukung Sistem Penyediaan Air Minum 2011: Gambar Formulir Pemasangan Instalasi Baru PDAM Kota Bogor (gambar 2)

FORMULIR PEMASANGAN BARU

HALAMAN BELAKANG

**KETENTUAN-KETENTUAN YANG PERLU DIKETAHUI
OLEH CALON PELANGGAN/PELANGGAN BARU**

1. Setiap pemohon pemasangan baru/pemasangan kembali saluran air minum diproses dan diselesaikan di Kantor PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Jl. Siliwangi No. 121 Bogor;
2. Persyaratan administrasi permohonan sambungan baru dan pengisian data permohonan yang tidak benar jika tidak/belum lengkap tidak akan diproses/ditangguhkan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor;
3. Bagi pelanggan baru wajib membayar rekening air minumnya pada bulan kedua sejak pemasangan meter air (dan selanjutnya rutin tiap bulannya);
4. Pembayaran rekening air minum dapat dilakukan pada tempat/loket pembayaran dimulai tanggal 2 sampai dengan 20 tiap bulan. Dan tidak dibenarkan menitipkan pembayaran apapun kepada petugas PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.
Denda Keterlambatan:
 1. Tanggal 21 - 31 untuk tunggakan pertama :
Rekening \leq Rp. 50.000,- denda Rp. 7.500,-
Rekening \geq Rp. 50.000,- denda 15 % (lima belas persen) dari rekening air minum
 2. Mulai tanggal 1 dan seterusnya pada bulan berikut :
Rekening \leq Rp. 50.000,- denda Rp. 10.000,-
Rekening \geq Rp. 50.000,- denda 20 % (dua puluh persen) dari rekening air minum
5. Apabila menunggak rekening air minum 2 (dua) bulan berturut-turut, dikenakan sanksi pemutusan saluran air minum di tempat pelanggan yang bersangkutan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu;
Catatan : - PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor tidak menyampaikan tagihan rekening air minum ke rumah pelanggan;
- Call center 24 jam 8324111, e-mail :pdam.pel@pdamkotabogor.go.id, website : www.pdam.kotabogor.go.id
6. Bagi pelanggan yang saluran air minumnya ditutup/diputus telah melebihi 3 bulan sejak tanggal pemutusan, maka bila hendak menyambung kembali dikenakan proses pemasangan baru dan sebelumnya harus melunasi tunggakan airnon air.
7. Bagi pelanggan yang saluran air minumnya diputus atas permintaan sendiri, agar tidak melebihi waktu 6 (enam) bulan sejak tanggal pemutusannya, apabila melebihi 6 bulan ymaka akan dikenakan proses pemasangan baru;
8. Jika meter air tidak dapat dibaca (rumah terkunci/kosog), dihimbau kepada pelanggan untuk melaporkan stand meter ke Sub Bagian Hubungan Langganan atau melalui Call Center 0251 - 8324111. Apabila hal ini tidak dilaksanakan, maka perhitungan pemakaian airnya ditetapkan berdasarkan rata-rata pemakaian selama 6 bulan terakhir.
9. Kebocoran dan/atau kerusakan setelah meter air adalah tanggung jawab pelanggan.

	Nama			
	PROSEDUR PEMASANGAN BARU			
	No. Registrasi	Revisi	Hal	Hal Berikut
	PDAMTP-QP-HMS.HL/03	0	9	10

Sumber Data: Badan Pendukung Sistem Penyediaan Air Minum 2011: Gambar Formulir Pemasangan Instalasi Baru PDAM Kota Bogor (Gambar 3)

D. Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Malang

Pengikatan perjanjian antara calon pelanggan dan PDAM Kota Malang di wilayah layanan Kota Malang diawali dengan pengisian formulir **Permintaan Untuk Menjadi Pelanggan Air Minum Kota Malang**. Formulir ini terdiri atas 4 (empat) lembar kertas berukuran folio yang menjadi satu kesatuan.

Adapun materi naskah/dokumen perjanjian yang mengikat pemohon ke dalam ketentuan-ketentuan yang berlaku di PDAM Kota Malang diuraikan dalam lembar ke-2 dari formulir permintaan untuk menjadi pelanggan dengan rincian sebagai berikut:

- 1. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik perjanjian tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa-pipa harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab PDAM dan kami tidak menuntut kerugian apapun juga;*
- 2. Setuju dan tidak akan menggugat bila peralatan saluran air yang akan dipasang dari pipa dinas sampai dengan meteran air yang kami biayai setelah dipasang menjadi milik PDAM dan PDAM berhak memperbaiki serta memperluas maupun menghubungkan pemasangan baru untuk disalurkan ke rumah lain;*
- 3. Memberi ijin kepada petugas PDAM untuk memasuki tempat bangunan halaman bangunan untuk memeriksa instalasi air atau memeriksa meter, mengadakan pemutusan saluran air apabila terjadi pelanggaran terhadap peraturan PDAM atau kelalaian kewajiban pembayaran rekening air lewat batas waktu yang telah ditentukan;*
- 4. Tidak akan menyambung secara langsung/tidak langsung instalasi pompa air pada jaringan pipa air minum PDAM setelah meter dan atau menggabungkan instalasi air PDAM dengan instalasi sumur atau dengan sumber apapun;*
- 5. Bersedia memasang instalasi dalam persil/rumah sebelum pemasangan pipa dinas;*
- 6. Bersedia memelihara semua instalasi air yang terpasang sehingga selalu dalam keadaan baik;*

7. *Tidak akan menuntut apabila ternyata air tidak mengalir terus menerus selama 24 jam karena tekanan air pada saat itu memang tidak memungkinkan;*
8. *Apabila dalam waktu 2 (dua) bulan setelah tanggal pemanggilan biaya sambangan baru belum dibayar maka permohonan sambungan baru dinyatakan batal;*
9. *Tidak akan menjual air minum PDAM kepada pihak lain;*
10. *Semua pernyataan yang telah saya isi dan berkas foto copy tentang bukti pemilikan tanah, foto copy daftar keluarga (KSK) dan foto copy kartu tanda penduduk (KTP) yang kami serahkan adalah benar dan apabila di kemudian hari terdapat kesalahan saya bersedia dituntut sesuai peraturan yang berlaku;*
11. *Penyewa harus mendapat persetujuan pemiliknya;*
12. *Bersedia mematuhi segala peraturan-peraturan yang ditetapkan/diberlakukan di lingkungan PDAM Kota Malang.*

Proses pelaksanaan perjanjian berlaku efektif jika calon pelanggan resmi menjadi pelanggan berdasarkan tahapan proses sambungan baru sebagai berikut:

1. Pelanggan mengajukan permohonan menjadi pelanggan dengan mendatangi bagian hubungan langganan;
2. Pengisian formulir pendaftaran yang harus diisi oleh calon pelanggan (tidak ada jangka waktu pengembalian formulir yang tertera di dalam formulir tersebut);
3. Data formulir sambungan baru tersebut diteruskan kepada bagian perencanaan dan jaringan yang akan mengecek melalui CIS;
4. Setelah data pelanggan jelas maka staf hublang akan menjelaskan mengenai biaya-biaya yang harus dibayar terkait permohonan sambungan baru berikut penjelasan mengenai ketentuan-ketentuan lainnya;
5. Selanjutnya diterbitkan formulir surat pernyataan yang harus ditandatangani oleh calon pelanggan;

6. Setelah surat pernyataan ditandatangani calon pelanggan maka kemudian calon pelanggan diminta untuk membayar biaya-biaya pemasangan baru;
7. Pemasangan instalasi segera dilakukan setelah calon pelanggan membayar seluruh biaya yang ditentukan.

Analisis Substansi Materi Perjanjian Pelanggan PDAM Kota Malang

Perjanjian pelanggan PDAM Kota Malang terdapat persamaan dengan Perjanjian pelanggan PDAM Kota dimana bentuk perjanjian pelanggan mengarah kepada pernyataan sepihak dari konsumen dalam bentuk suatu formulir pendaftaran pelanggan dengan judul “Permintaan Untuk Menjadi Pelanggan PDAM Kota Malang”. Formulir pendaftaran pelanggan hanya mencantumkan identitas calon pelanggan dan pilihan atas layanan (gambar 3).

Formulir mencantumkan pernyataan konsumen sebagai persyaratan pemasangan baru pelayanan air minum. Pada formulir ini juga sebagaimana pada perjanjian pelanggan PDAM Kota Bogor tidak dilakukan pengaturan mengenai hak dan kewajiban secara jelas. Khususnya mengenai hak konsumen dan kewajiban penyelenggara/pelaku usaha. Tidak dicantumkan ketentuan mengenai jaminan mutu produk meliputi standar kuantitas, kualitas dan kontinuitas produk air bahkan pelaku usaha/penyelenggara mencantumkan klausula sebagai berikut: *“Tidak akan menuntut apabila ternyata air tidak mengalir terus menerus selama 24 jam karena tekanan air pada saat itu memang tidak memungkinkan.”* Hal ini tentu saja bertentangan dengan ketentuan Pasal 7 huruf d mengenai jaminan pelaku usaha atas mutu produk sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan Pasal 18 ayat 1 huruf a larangan pencantuman klausula baku mengenai pengalihan tanggung jawab. Karena sudah menjadi kewajiban pelaku usaha untuk bertanggung jawab atas produk yang diperdagangkannya. Begitu pula mengenai tidak dicantulkannya informasi yang jelas dan benar sebagaimana ketentuan Pasal 7 ayat 1 huruf b UUPK, tidak mencantumkan kompensasi apabila konsumen dirugikan dalam hal terhentinya layanan karena diakibatkan proses pemeliharaan, perbaikan, penambahan serta serta pemasangan instalasi atau terjadinya pencemaran atas air. Tidak mengatur

hak konsumen untuk didengar dan pengaduan kepada pelaku usaha serta hak dalam upaya penyelesaian sengketa. Tidak mencantumkan mengenai tanggung jawab pelaku usaha/penyelenggara dalam hal terjadi kerugian yang diderita oleh konsumen, seperti: apabila terjadinya pencemaran terhadap produk yang dikonsumsi.

Kelebihannya formulir lebih sederhana, sedangkan kekurangannya tidak mengatur mengenai hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha. Tidak terdapat jaminan mutu produk, tidak tercantum informasi secara jelas, kompensasi atas kerugian dan upaya penyelesaian sengketa.



PERMINTAAN UNTUK MENJADI PELANGGAN AIR MINUM KOTA MALANG

Register No. :
Tanggal :
Harga :

1. Nama lengkap pemohon	:	
2. Alamat/RT./RW./Jalan	:	
3. Pekerjaan	:	
4. Letak persil yg. dimintakan sambungan air minum di	:	Kel. : Kec. :
5. Menguasai persil tersebut sebagai	:	Pemilik - Penghuni - Penyewa
6. Nama Pemilik	:	
7. Nama Penghuni Utama	:	
8. Untuk keperluan apakah persil yang dimintakan sambungan Air Minum	:	Perusahaan / Kantor / Tempat tinggal / Asrama / Penginapan / Hotel / Rumah makan / Tempat ibadah / Rumah sakit / Poliklinik / Panti asuhan / Pabrik / Sekolah / Ruko
9. Jumlah penghuni dari persil tersebut	:	
10. Instalasi air dalam rumah dikerjakan oleh Instalateur	:	

KAMI MENYATAKAN :

1. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik perjanjian tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa - pipa harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab PD. Air Minum, dan kami tidak menuntut kerugian apapun juga.
2. Setuju dan tidak akan menggugat bila peralatan saluran air yang akan dipasang dari pipa dinas sampai dengan meteran air yang kami biyai setelah dipasang menjadi milik PDAM dan PDAM berhak memperbaiki serta memperluas maupun menghubungkan pemasangan baru untuk disalurkan ke rumah lain.
3. Memberi ijin kepada petugas PDAM untuk memasuki tempat bangunan halaman bangunan untuk memeriksa instalasi air atau memeriksa meter, mengadakan pemutusan saluran air apabila terjadi pelanggaran terhadap peraturan PDAM atau kelalaian kewajiban pembayaran rekening air lewat batas waktu yang telah ditentukan.
4. Tidak akan menyambung secara langsung / tidak langsung instalasi pompa air pada jaringan pipa air minum PDAM setelah meter dan atau menggabungkan instalasi air PDAM dengan instalasi sumur atau dengan sumber manapun.
5. Bersedia memasang instalasi dalam persil / rumah sebelum pemasangan pipa dinas.
6. Bersedia memelihara semua instalasi air yang terpasang sehingga selalu dalam keadaan baik.
7. Tidak akan menuntut apabila ternyata air tidak mengalir terus menerus selama 24 jam karena tekanan air pada saat itu memang tidak memungkinkan.
8. Apabila dalam waktu 2 (dua) bulan setelah tanggal pemanggilan biaya sambungan baru belum dibayar maka permohonan sambungan baru dinyatakan batal.
9. Tidak akan menjual air minum PDAM kepada pihak lain.
10. Semua pernyataan yang telah saya isi dan berkas foto copy tentang bukti pemilikan tanah, foto copy daftar keluarga (KSK) dan foto copy kartu tanda penduduk (KTP) yang kami serahkan adalah benar dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan saya bersedia dituntut sesuai peraturan yang berlaku.
11. Penyewa harus mendapat persetujuan pemiliknya.
12. Bersedia mematuhi segala peraturan-peraturan yang ditetapkan / diberlakukan di lingkungan PDAM Kota Malang.

- Isilah dengan jelas dan benar dengan huruf balok
- Coret yang tidak perlu

Malang,
PEMOHON
Materai Rp. 6000,-

.....
Nama Terang

Sumber Data: Badan Pendukung Sistem Penyediaan Air Minum 2011: Gambar Formulir Pemasangan Instalasi Baru PDAM Kota Bogor (Gambar 3)

E. Implementasi Tanggung Jawab Produk Berdasarkan Perjanjian Pelanggan PDAM (Parepare, Banjarmasin, Kota Bogor, Malang)

Apabila prinsip tanggung jawab produk berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dikaitkan tanggung jawab produk dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum dalam implementasinya pada perjanjian pelanggan PDAM (Parepare, Banjarmasin, Kota Bogor dan Kota Malang) maka beberapa kemungkinan kerugian yang ditimbulkan oleh perilaku pelaku usaha/penyelenggara kepada pelanggan/konsumen sistem penyediaan air minum, meliputi:

1. Produk yang diperdagangkan belum memenuhi standar mutu yang ditentukan menurut peraturan perundang-undangan (Pasal 67 ayat 1 huruf a PP-SPAM);
2. Penghentian pelayanan oleh penyelenggara di luar karena terjadinya kesalahan konsumen dan terjadinya force majeure
3. Pemasangan instalasi melebihi waktu yang ditentukan;
4. Kesalahan dalam pencatatan tera meter air;
5. Konsumen/pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar;
6. Kerusakan pada instalasi, saluran distribusi, tera meter air serta alat operasi lainnya menjadi tanggungan pelanggan/konsumen;
7. Tarif air yang tidak sesuai dengan nilai tukar dan pelayanannya;

Pada dasarnya mengenai definisi air minum telah dijelaskan pada penjelasan Pasal 40 UU-SDA disebutkan, bahwa:

“Air minum rumah tangga adalah air dengan standar dapat langsung diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu dan dinyatakan sehat menurut hasil pengujian mikrobiologi (uji ecoli).”

Merupakan hak konsumen untuk mendapatkan pelayanan air minum yang memenuhi standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Pelanggaran terhadap standar mutu produk ini dapat terkait secara langsung dengan kerusakan pada barang konsumsi. Bukan itu saja, pelayanan air minum yang tidak memenuhi standar kualitas selain dapat merugikan secara ekonomi juga dapat membahayakan jiwa dan keselamatan (personal injury). Bayangkan apabila air minum yang kita konsumsi setiap hari tercemar dan mengandung zat-zat kimia yang berbahaya. Akan sayangnya ketentuan ini tidak banyak disosialisasikan dan diimplementasikan, khususnya pada perjanjian pelanggan PDAM. Diantara keempat kajian terhadap perjanjian pelanggan PDAM, hanya PDAM Kota Banjarmasin yang mencantumkan klausula mengenai jaminan mutu produknya, yaitu mengenai standar kualitas dan kontinuitas, sedangkan standar kuantitas belum diatur secara lanjut. Hal tersebut terkait dengan teknologi yang mengukur mengenai standar debit air yang belum memadai. Sedangkan pada perjanjian pelanggan PDAM Parepare, hanya menyebutkan jaminan produk secara kontinuitas saja. Sedangkan PDAM Kota Bogor sama sekali tidak mencantumkan mengenai mutu produk. Bahkan pada perjanjian pelanggan PDAM Kota Malang, selain tidak mencantumkan jaminan mutu produk juga terdapat klausula pengalihan tanggung jawab, dimana PDAM Kota Malang tidak bertanggung jawab atas kontinuitas pelayanan sistem penyediaan air minum.

Terkait mengenai penghentian pelayanan dapat merugikan konsumen. Minimal manusia mengkonsumsi 3 liter per hari hanya untuk air minum saja. Apabila terjadi penghentian pelayanan oleh karena sebab apapun juga tentu hal ini akan merugikan konsumen. Pada perjanjian pelanggan PDAM Parepare, penyelenggara sistem penyediaan air minum berusaha untuk melepaskan tanggung jawab dalam penghentian pelayanan dikarenakan kondisi force majeure. Sedangkan kondisi force majeure tersebut tidak didefinisikan lebih lanjut oleh penyelenggara. Selain itu penyelenggara berhak menghentikan pelayanan apabila alat operasi sistem penyediaan air minum apabila sedang melakukan pemeliharaan, perbaikan atau pun perawatan alat operasi. Penghentian pelayanan ini tentulah sangat merugikan bagi pelanggan atau konsumen, karena konsumen

yang hanya mengandalkan pelayanan dari PDAM tentu harus mengeluarkan biaya lagi untuk keperluan hidupnya. Contohnya sebagai akibat penghentian pelayanan air minum, maka konsumen harus membeli air minum dalam kemasan yang tentunya harganya jauh lebih mahal (kerugian secara ekonomi). Padahal terkait mengenai melakukan pemeliharaan, perbaikan atau pun perawatan alat operasi merupakan sepenuhnya tanggung jawab pelaku usaha/penyelenggara yang tidak dapat dialihkan tanggung jawabnya kepada konsumen/pelanggan.

Mengenai pemasangan instalasi, hanya PDAM Parepare yang mencantumkan mengenai kepastian waktu pemasangan instalasi. Sedangkan yang lain tidak mencantumkan. Kepastian mengenai waktu pemasangan instalasi ini merupakan hak dari konsumen, karena selain informasi mengenai waktu pemasangan juga erat kaitannya dengan kepastian akan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Sedangkan kerugian atas kesalahan pencatatan tera meter air, hanya PDAM Parepare dan PDAM Banjarmasin yang memberikan hak bagi konsumen untuk menerima kompensasi. Pencatatan tera meter pada dasarnya merupakan kewajiban dari penyelenggara untuk memberikan pencatatan yang baik dan transparan, hal tersebut dikarenakan hanya pihak penyelenggara yang mengetahui mengenai cara perhitungan konsumsi air ini. Sedangkan sebagian masyarakat kurang memahaminya. Oleh karenanya kesalahan pencatatan meter air berdampak kepada kerugian konsumen (kerugian ekonomi) selain pada nilai uang yang harus dikeluarkan juga mengenai pengurusannya membutuhkan waktu lebih.

Mengenai hak untuk menerima informasi hanya terdapat pada perjanjian pelanggan PDAM Parepare walaupun mengenai penjabarannya belum secara rinci dilakukan oleh PDAM Parepare. Informasi ini menyangkut standar mutu baku air, cara serta prosedur pengajuan pemasangan instalasi, informasi mengenai tarif serta tagihan atas konsumsi air, informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, informasi pelayanan pengaduan serta kerusakan, informasi mengenai alasan penghentian pelayanan untuk sementara, informasi pelayanan penyelesaian sengketa konsumen, serta informasi-informasi lain yang dibutuhkan oleh konsumen. Pada umumnya informasi yang disampaikan oleh

penyelenggara/pelaku usaha baru sebatas mengenai kewajiban konsumen/pelanggan.

Kerusakan pada alat meter tera air sistem penyediaan air minum pada dasarnya merupakan tanggung jawab penyelenggara, terkecuali atas kerusakan itu nyata-nyata disebabkan oleh pelanggan. Karenanya dalam hal pemeliharaan dan pengecekan alat operasi sistem penyediaan air minum sangatlah diperlukan. Dalam hal ini hanya PDAM Banjarmasin yang mencantumkan klausul kewajiban penyelenggara untuk melakukan pemeliharaan dan penggantian secara periodik. Kerusakan pada tera meter air dapat menyebabkan tagihan atas konsumsi air menjadi jauh lebih tinggi dari yang seharusnya dibayarkan. Hal ini tentunya akan memberikan kerugian materi (kerugian ekonomi) kepada konsumen.

Tarif air yang tidak sesuai dengan nilai tukar dan pelayanannya sangatlah merugikan konsumen karena apa yang dibayarkan oleh konsumen ternyata konsumen tidak mendapatkan dengan apa yang diharapkan. Belum lagi kerugian karena perusakan lingkungan biasanya terjadi pada saat PDAM melakukan pemasangan atau penambahan pipa instalasi. Sehingga hal ini mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Kerugian tersebut dapat penghentian pelayanan, penggalian tanah di area pipa distribusi yang menyebabkan lingkungan menjadi tidak nyaman dan lain sebagainya.

Maka berdasarkan prinsip tanggung jawab produk menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian pelanggan sistem penyediaan air oleh PDAM (Parepare, Banjarmasin Kota Bogor, Kota Malang), pelaku usaha/penyelenggara harus bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang diderita oleh pelanggan/pelaku usaha. Sebagaimana disebutkan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat 2 kembali dijelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Oleh karenanya atas setiap kerugian pelanggan/konsumen sistem penyediaan air minum karena disebabkan hal-hal seperti: Produk yang diperdagangkan belum memenuhi standar mutu yang ditentukan menurut peraturan perundang-undangan, penghentian pelayanan oleh penyelenggara di luar karena terjadinya kesalahan konsumen atau terjadinya force majeure, Pemasangan instalasi melebihi waktu yang ditentukan, kesalahan dalam pencatatan tera meter air, konsumen/pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar, kerusakan pada tera meter air serta alat operasi lainnya menjadi tanggungan konsumen serta tarif air yang tidak sesuai dengan nilai tukar dan pelayanannya. Maka pelaku usaha/penyelenggara sebagai wujud tanggung jawab produknya berkewajiban untuk memberikan ganti kerugian. Contohnya dalam hal akibat tidak penuhi standar mutu baku air oleh penyelenggara/pelaku usaha, sehingga mengakibatkan ancaman terhadap kesehatan dan keselamatan jiwa pelanggan/konsumen maka penyelenggara berkewajiban untuk memberikan ganti kerugian seperti perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan. Penghentian pelayanan air minum oleh penyelenggara pun harus berdasar tanpa hanya dengan alasan perawatan, pemeliharaan, perbaikan kerusakan alat operasi maka penyelenggara mempunyai alasan untuk menghentikan pelayanan. Akan tetapi harus disediakan solusinya seperti dengan menyediakan mobil tangki air secara cuma-cuma pada konsumen yang wilayahnya mengalami penghentian pelayanan air minum hingga perbaikan selesai dilakukan. Pemasangan instalasi yang tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan sebagai ganti kerugiannya misalnya dapat berupa pemberian potongan harga atas tagihan bulan berjalan atau bulan berikutnya. Penggantian kerugian baru meliputi atas kesalahan pencatatan tera meter air oleh penyelenggara sistem penyediaan air. Dengan perhitungan selisih dari nilai uang yang telah dibayarkan dengan nilai uang yang harusnya dibayarkan. Akan tetapi mengenai hal ini pun atas perhitungan meter serta sistem informasinya merupakan kewenangan dari penyelenggara, sehingga cukup sulit bagi pelanggan/konsumen untuk menang pada permasalahan salah hitung tera meter air ini. Begitu halnya dengan informasi merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan/konsumen, agar mereka dapat mengetahui hak-hak dan kewajibannya.

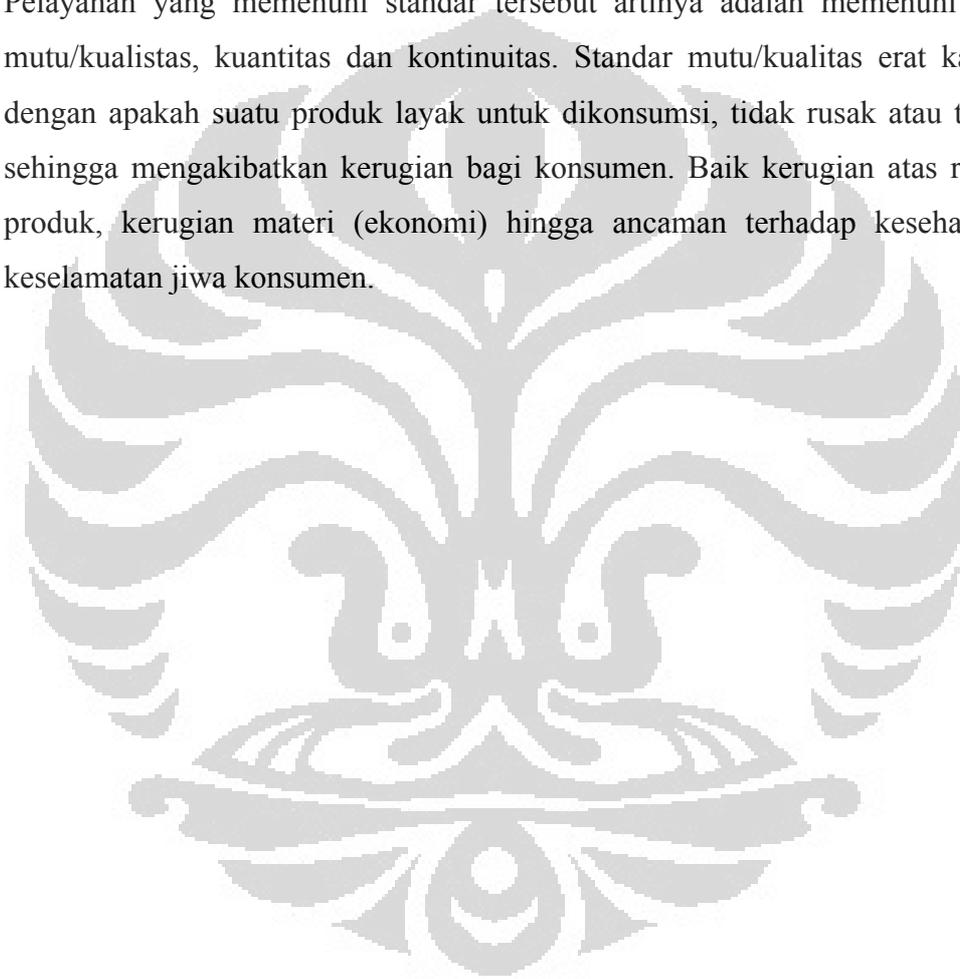
Seperti halnya perjanjian pelanggan yang berbentuk hanya berupa pernyataan sepihak pelanggan/konsumen cenderung minim akan informasi mengenai hak-hak konsumen. Untuk itu sudah menjadi kewajiban bagi pelaku usaha/penyelenggara untuk memberikan informasi yang seluas-luasnya secara benar, jelas dan transparan.

Kerusakan pada alat operasi serta alat tera meter air menjadi tanggungan konsumen, hal ini seharusnya tidak terjadi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa pada dasarnya hal-hal menyangkut pemeliharaan, perawatan serta perbaikan dari alat-alat operasi sistem penyediaan air minum pada dasarnya merupakan tanggung jawab pelaku usaha/penyelenggara. Sudah sepatutnyalah bahwa pelaku usaha/penyelenggara melakukan perawatan serta mengganti alat tersebut secara periodik, karena mengingat alat operasi tersebut memiliki masa penyusutannya secara tersendiri. Sehingga jangan sampai karena pelaku usaha/penyelenggara tidak melakukan pemeliharaan, perawatan dan penggantian alat operasi sistem penyediaan air minum maka konsumen/pelanggan yang harus bertanggung jawab.

Begitu halnya dengan tarif atas sistem penyediaan air minum pun harus jelas. Tidak karena bentuk monopoli pelayanan publik atas air ini menjadi semata-mata berprioritas kepada keuntungan, tetapi harus diingat bahwa dalam menjalankan fungsinya sebagai amanat Undang-Undang Dasar 1945 terdapat fungsi sosialnya, yaitu memberikan pelayanan sistem penyediaan air minum yang terjangkau untuk semua kalangan masyarakat dengan disertai pelayanan prima.

Mengingat air merupakan kebutuhan yang mendasar bagi manusia maka sangatlah penting kiranya perlindungan atas hak-hak konsumen dalam sistem penyediaan air minum menjadi perhatian semua pihak, khususnya bagi pemerintah/pemerintah daerah yang memiliki kewenangan dalam pengelolaan sumber daya air untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggara sistem penyediaan air minum. Sehingga sangat memungkinkan untuk memberikan sanksi bagi penyelenggara yang tidak menjalankan fungsinya dengan baik sebagaimana ketentuan pada Pasal 73, Pasal 74 dan Pasal 75 Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Akan tetapi sangat disayangkan bahwa sanksi atas pelanggaran terhadap pelayanan sistem

penyediaan sistem air minum masih terlalu rendah. Contohnya saja pada Pasal 74 PP-SPAM bahwa atas pelanggaran atas Pasal 68 ayat 2 huruf a, c dan g hanya dikenakan sanksi berupa peringatan tertulis dan apabila atas tiga kali peringatan tertulis secara berturut-turut tidak dipatuhi, maka sanksinya berupa penghentian sementara penyelenggaraan pengembangan sistem penyediaan air minum. Padahal Pasal 68 ayat 2 huruf a, sangat erat kaitannya dengan kewajiban untuk *“menjamin memberikan pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan”*. Pelayanan yang memenuhi standar tersebut artinya adalah memenuhi standar mutu/kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Standar mutu/kualitas erat kaitannya dengan apakah suatu produk layak untuk dikonsumsi, tidak rusak atau tercemar sehingga mengakibatkan kerugian bagi konsumen. Baik kerugian atas rusaknya produk, kerugian materi (ekonomi) hingga ancaman terhadap kesehatan dan keselamatan jiwa konsumen.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disampaikan pada bab-bab sebelumnya, maka tibalah kita pada kesimpulan atas rumusan permasalahan sebagai berikut:

1. Pada prinsipnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya air (UU-SDA) dan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum (PP-SPAM) telah menganut prinsip-prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diamanat Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Prinsip-prinsip perlindungan konsumen tersebut diantaranya diatur pada Pasal 82 (hak, kewajiban dan peran masyarakat) Pasal 88 (penyelesaian sengketa) sampai dengan Pasal 90 sampai dengan Pasal 92 (gugatan masyarakat dan organisasi) UU-SDA dan Pasal 67 (hak dan kewajiban pelanggan), Pasal 68 (hak dan kewajiban penyelenggara), Pasal 71, Pasal 72 (gugatan masyarakat dan organisasi) serta Pasal 73 sampai dengan Pasal 75 (sanksi administratif). Adapun ketentuan mengenai hak-hak konsumen yang telah diterapkan pada UU-SDA dan PP-SPAM diantaranya adalah: hak atas keamanan dan keselamatan, hak atas informasi, hak untuk memilih, hak untuk memperoleh ganti kerugian, hak untuk melakukan pengaduan dan hak atas upaya penyelesaian sengketa. Sedangkan hak mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen tidak secara tegas diatur pada Pasal mengenai hak pelanggan. Mengenai kewajiban pelaku usaha/penyelenggara yang telah diterapkan pada UU-SDA dan PP-SPAM diantaranya adalah: memberikan informasi, menjamin mutu barang/jasa, memberi pelayanan tanpa diskriminasi dan memberi kompensasi atas kerugian. Sedangkan mengenai hak dan kewajiban diluar

ketentuan UUPK adalah menjaga sarana air minum dan kewajiban untuk melestarikan sumber daya air. Karena pengelolaan sumber daya air dan sistem penyediaan air minum sangat erat kaitannya dengan fungsi lingkungan. Maka jelaslah bahwa sesuai dengan Penjelasan Umum UUPK dinyatakan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum di bidang perlindungan konsumen. Sehingga sangat dimungkinkan apabila dikemudian hari terbentuknya Undang-Undang baru yang pada dasarnya memuat ketentuan-ketentuan yang melindungi konsumen, seperti halnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

2. Prinsip tanggung jawab produk oleh pelaku usaha juga diterapkan pada Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air dan Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum. Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Pasal 82 UU-SDA dan Pasal 67 ayat 1 huruf d, Pasal 68 ayat 2 huruf e, serta Pasal 68 ayat 3 PP-SPAM. Khususnya pada Pasal 67 ayat 1 PP-SPAM, terdapat kata “akibat kelalaian pelayanan” sebagai penekanan atas perilaku pelaku usaha/penyelenggara SPAM. Dalam pengertian bahwa atas kerugian yang diderita oleh pelanggan maka penyelenggara harus bertanggung jawab sebagaimana prinsip tanggung jawab praduga bersalah. Karena dianggap bersalah maka penyelenggara sistem penyediaan air minum mempunyai beban pembuktian terbalik, untuk membuktikan bahwa dirinya tidaklah lalai/bersalah sebagaimana diatur pada ketentuan Pasal 28 UUPK.
3. Salah satu bentuk implementasi prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat dilihat pada perjanjian pelanggan dalam sistem penyediaan air minum. Bahwa beberapa prinsip perlindungan konsumen telah diimplementasikan oleh PDAM (Parepare, Banjarmasin, Kota Bogor, Kota Malang) selaku penyelenggara sistem penyediaan air minum melalui perjanjian pelanggan dalam bentuk klausula baku. Prinsip-prinsip

perlindungan konsumen tersebut diantaranya hak atas keamanan, keselamatan dan kenyamanan diimplementasikan pada jaminan mutu barang/jasa meliputi syarat mutu baku air dan kontinuitas pelayanan sistem penyediaan air minum, hak atas informasi khususnya mengenai kewajiban pelanggan/konsumen serta informasi atas tagihan air. Hak untuk memilih jenis barang/jasa terkait dengan pilihan pelayanan bagi pelanggan untuk air keperluan rumah tangga, bisnis atau industri. Hak untuk memperoleh kompensasi atas kerugian berupa kompensasi atas kesalahan pencatatan tera meter air. Hak dalam upaya penyelesaian sengketa serta mendapatkan pelayanan tanpa diskriminasi. Selain itu klausula baku yang diterapkan pada perjanjian pelanggan masih banyak terjadi pelanggaran sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen/pelanggan, terlebih lagi apabila perjanjian tersebut hanya berbentuk pernyataan sepihak dari konsumen/pelanggan. Adapun pelanggaran dalam pencantuman klausula baku meliputi pengalihan tanggung jawab, menyatakan konsumen menyetujui untuk tunduk pada aturan pelaku usaha atas peraturan lain atau peraturan yang dibuat kemudian, serta memberikan hak bagi pelaku usaha untuk mengurangi manfaat barang/jasa. Prinsip tanggung jawab produk dalam implementasinya melalui perjanjian pelanggan baru diterapkan sebatas pada klausul mengenai kerugian akibat kesalahan pada pencatatan tera meter, sedangkan hal-hal lain seperti standar mutu produk yang ditentukan menurut peraturan perundang-undangan, penghentian pelayanan oleh penyelenggara di luar karena terjadinya kesalahan konsumen dan terjadinya force majeure, Pemasangan instalasi melebihi waktu yang ditentukan, konsumen/pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas dan benar, kerusakan pada tera meter air serta alat operasi lainnya menjadi tanggungan konsumen serta tarif air yang tidak sesuai dengan nilai tukar dan pelayanannya belum diatur secara jelas oleh perjanjian pelanggan PDAM (Parepare, Banjarmasin, Kota Bogor dan Kota Malang) selaku penyelenggara sistem penyediaan air minum. Walaupun dalam implementasinya pada perjanjian pelanggan telah diterapkan prinsip

tanggung jawab pelaku usaha dalam hal terjadi kesalahan pencatatan tera meter, dimana atas kesalahan pencatatan maka penyelenggara akan memberikan kompensasi. Akan tetapi hal ini tidak membuat posisi konsumen akan mudah untuk mendapatkan kompensasi tersebut. Mengingat ketentuan Pasal 67 ayat 1 huruf menyebutkan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan. Unsur kelalaian menjadi hal yang penting pada ketentuan ini. Menurut ketentuan Pasal 28 UUPK sebagai dasar dalam pembuktian terbalik oleh pelaku usaha/penyelenggara, tentu hal ini akan memudahkan bagi penyelenggara bahwa dirinya tidak melakukan kelalaian. Mengingat bahwa teknologi dan sistem perhitungan dalam layanan penyediaan air sepenuhnya dikuasai oleh penyelenggara. Sehingga tanggung jawab produk berdasarkan perjanjian pelanggan dalam bentuk klausula baku sebagaimana dimaksud pada bahan penelitian ini belum dapat berjalan secara optimal.

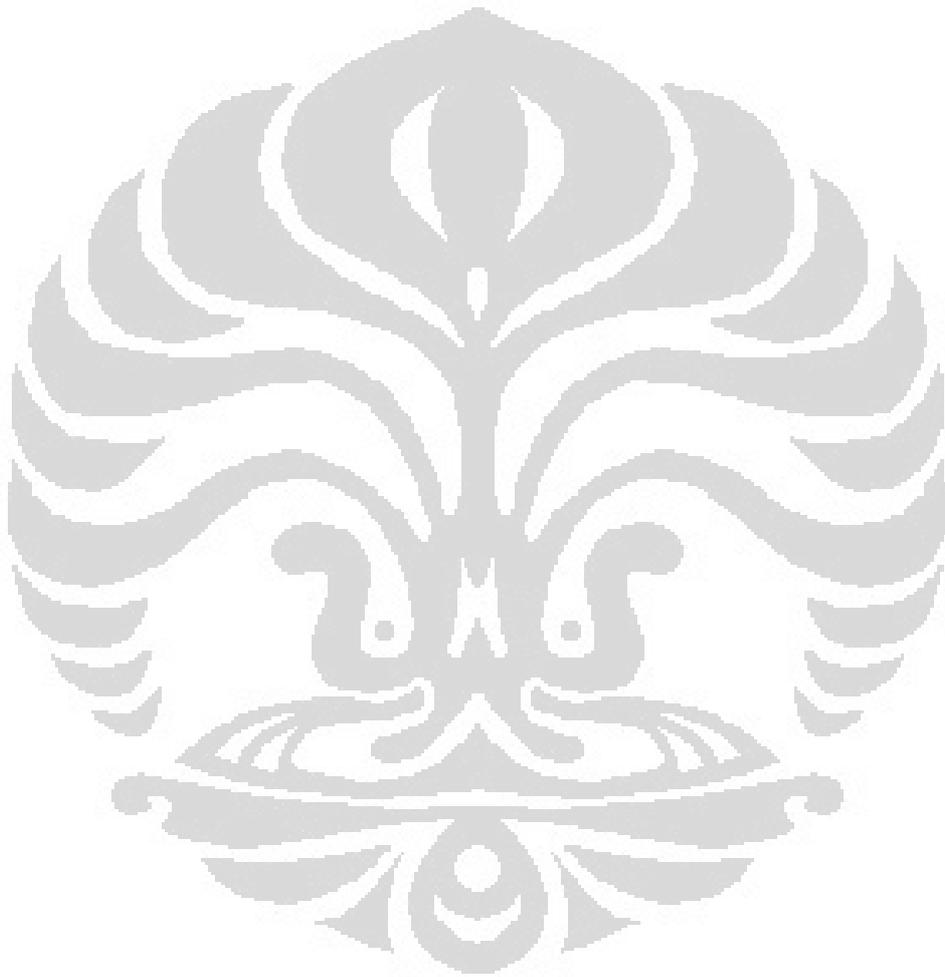
B. Saran

1. Terdapat perbedaan mengenai pengertian air minum sebagaimana dimaksud pada UU-SDA dan PP-SPAM terkait dengan pengertian air minum, dalam pengertiannya UU-SDA mendefinisikan air minum yaitu: “Air minum rumah tangga adalah air dengan standar dapat langsung diminum tanpa harus dimasak terlebih dahulu dan dinyatakan sehat menurut hasil pengujian mikrobiologi (uji ecoli).” Sedangkan PP-SPAM mendefinisikan bahwa air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Artinya pada UU-SDA sebagai salah satu syarat mutu air minum adalah dengan tanpa adanya proses memasak, air tersebut dapat langsung diminum. Sedangkan pada pengertian PP-SPAM, air minum dapat diminum apabila telah ada proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan. Dalam pengertiannya, apakah

yang dimaksud dengan pengolahan ini? Apakah proses memasak air atau pengolahan dalam pengertian proses-proses yang dilaksanakan oleh penyelenggara dalam rangka menghasilkan produk air yang dapat langsung diminum oleh konsumen/pelanggan dengan tanpa adanya proses memasak air terlebih dahulu. Mengingat hal ini sangat erat kaitannya dengan kualitas/mutu baku air dan kualitas air erat kaitannya dengan kesehatan dan keselamatan jiwa manusia, maka sudah selayaknya terdapat persepsi yang sama dalam mutu baku air.

2. Kompensasi yang diatur menurut Pasal 67 ayat 1 huruf d PP-SPAM dikaitkan dengan syarat “kelalaian pelayanan” oleh penyelenggara. Walaupun UUPK menerapkan sistem pembuktian terbalik akan tetapi untuk hal-hal tertentu, seperti pencatatan tera meter air mengenai teknologi dan sistem perhitungan sepenuhnya dikuasai oleh penyelenggara sistem penyediaan air minum. Sehingga akan sangat mudah bagi penyelenggara untuk dapat “membebaskan diri” dari gugatan ganti rugi tersebut.
3. Mengenai ketentuan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada Pasal 19 UUPK belum diterapkan baik pada UU-SDA maupun PP-SPAM, khususnya mengenai tenggang waktu pemberian ganti rugi oleh penyelenggara
4. Mengenai penghentian pelayanan penyediaan air minum oleh penyelenggara dalam rangka menghindari tuntutan dari konsumen, terkesan digunakan alasan “force majeure”. Kondisi ini tentunya sangat merugikan konsumen, apabila penyelenggara menggunakan alasan tersebut semata-mata karena penyelenggara tidak melakukan pemeliharaan, perawatan dan perbaikan alat operasi sistem penyediaan air secara periodik sebagaimana mestinya.
5. Perlu adanya sanksi yang tegas terkait dengan penyelenggaraan sistem penyediaan air minum, karena pada dasarnya air adalah kebutuhan mendasar manusia dan berhubungan dengan hajat hidup orang banyak. Penyelenggaraan yang tidak profesional dan tidak memenuhi standar

pelayanan sistem penyediaan air minum akan menimbulkan kerugian serta mengancam keamanan dan keselamatan jiwa konsumen.



Daftar Pustaka

Peraturan Perundang-Undangan

- Republik Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3281
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 32, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4377
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 Tentang Pokok-Pokok Agraria Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2043
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Badan Usaha Milik Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1960 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2387`
- Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 38, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 33, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4490
- Republik Indonesia, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sumber Daya Air, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4858

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Kesehatan Nomor: 907/MENKES/SK/VII/2002 Tentang Syarat-Syarat Dan Kualitas Air Minum

Buku-Buku

Cairncross, Sandy, *The Benefit of Water Supply; Developing World Water* (Grosvendor Press International), Hongkong, 1987

Dodson, Roy D. PE, *Storm Water Pollutan Control: Industry and Construction ND PES Compliance*, (Mcgraw-Hill. Inc, United State) 1995

Handayani, Santi Sri, *Implementasi Perlindungan Hukum Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota bogor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* (Tesis, Fakultas Hukum Universitas Indonesia), Jakarta, 2009

Hasbullah, Frieda Husni, *Hukum Kebendaan Perdata; Hak-Hak Yang Memberi kenikmatan, Jilid 1*, (Ind, hill Co, Cet-1), Jakarta, 2002

_____, Frieda Husni *Hukum Kebendaan Perdata; Hak-Hak Yang Memberi kenikmatan, Jilid 2*, (Ind, hill Co, Cet-1), Jakarta, 2002

Hutagalung, Arie S., *Tebaran Pemikiran Seputar Masalah Hukum Tanah*, (Lembaga Pemberdayaan Hukum Indonesia), Jakarta, 2005

Irianto, Sulisttyowati, Sidharta, *Metode Penelitian Hukum: Konstelasi dan Refleksi*, (Yayasan Obor, Edisi Pertama), Jakarta, 2009

Lande, Robert H., *Consumer Choice as The Ultimate Goal of Antitrust*, University of Pittsburgh Law Review, 2001

Levin, Thomas., Mijako Nierenköther, Nina Odenwälder, *The Human Right to Water and Sanitation, GTZ International Water Policy and Infrastructure*, (Deutsche Gesellschaft für, Eschborn), Germany, 2009

Mertokusumo, Sudikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (liberty Yogyakarta, edisi 4), Yogyakarta, 1995

Miru, Ahmadi, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, (Raja Grafindo Persada, Cet-1), Jakarta, 2011

_____, Ahmadi, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Raja Grafindo Persada, Cet-1), Jakarta, 2007

Nuriana, R. *Pengembangan dan Pengelolaan Sumber Daya Air di Jawa Barat*, Disampaikan pada Workshop Reformasi Kebijakan Sektor Pengairan dan

Irigasi : Prinsip dan Kerangka Implementasi Program, Jakarta, 03 Oktober 2000

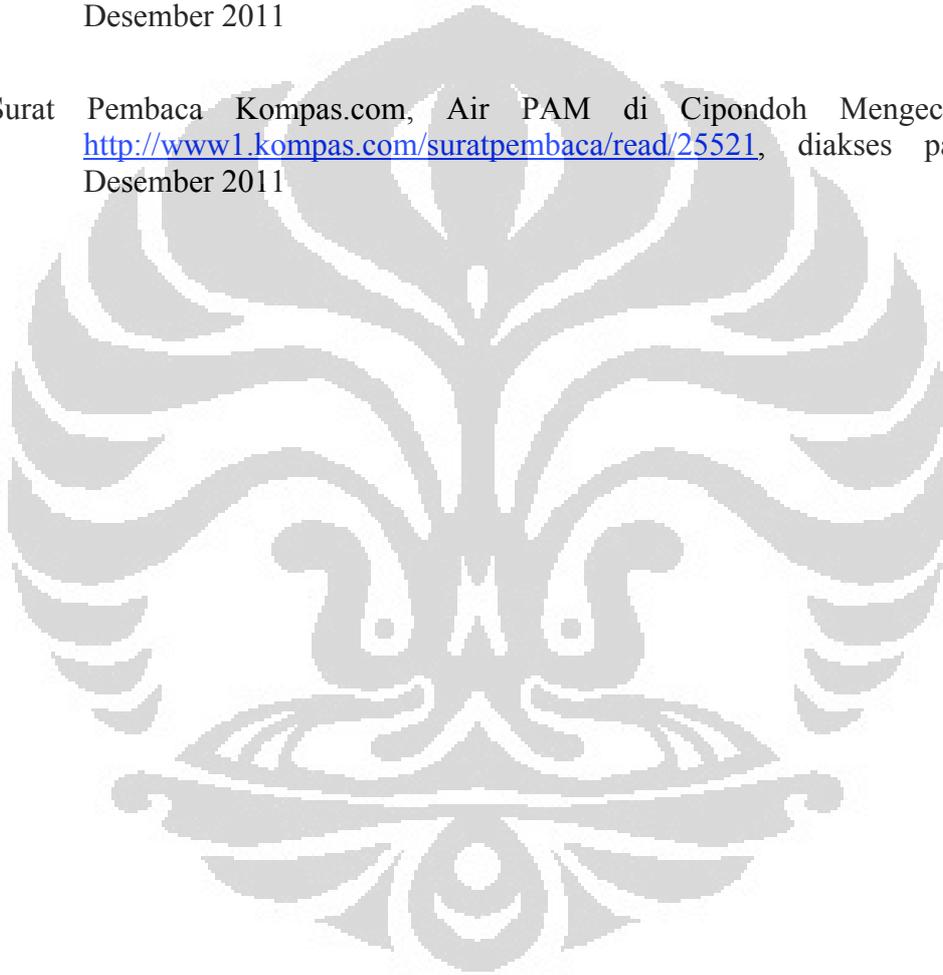
- Page Wiliam H, John E. Iapotka, *The Microsoft Case, Antitrust, High Technology, and Consumer Welfare*, (University of Chicago Press, Ltd), 2007
- Radjagukguk Erman, *Perbandingan Budaya Hukum*, dikutip dari Lawrence M, Friedman, *American Law*, (W:W Norton & Company), London, 1984
- Rahardja, Pratama Mandala Manurung, *Teori Ekonomi Mikro: Suatu Pengantar* (Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Univeristas Indonesia), Cet-2, Jakarta, 1999
- Rahardjo, Satjipto Sosiologi Hukum; *Perkembangan Metode dan Pemilihan Masalah*, (Genta Publishing, Cet-2), Yogyakarta, 2010
- Rahardjo, Satjipto., *Hukum Progresif; Sebuah Sintesa Hukum Indonesia*, (Genta Publishing, Cet-1), Yogyakarta, 2009
- Samsul, Inosentius., *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Pusat Studi Hukum dan Ekonomi Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Cet-1), Jakarta, 2004
- Samsul, Inosentius., Materi Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen, Disampaikan pada tanggal 20 Desember 2011
- Satrio, J., *Hukum Perikatan; Perikatan Pada Umumnya*, (Alumni, Cet-3, Bandung), 1999
- Sjahdeni, Sutan Remy, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Institut Bankir Indonesia), Jakarta, 1993
- Soekanto, Soerjono, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Press, Jakarta 1995
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta 1986
- Subekti, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, PT. Intermasa, Jakarta, 2001
- _____, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermasa, Jakarta 2001
- _____, *Aneka Perjanjian*, Alumni Bandung, Jakarta 2002
- Sutedi, Adrian., *Implikasi Hukum Atas Sumber Pembiayaan Daerah Dalam Kerangka Otonomi Daerah*, (Sinar Grafika, cet-1), Jakarta, 2009

Hadi Yudariansyah, Supriharyono, Nasrullah, Analisis Keterjangkauan Daya Beli Masyarakat Terhadap Tarif Air Bersih (PDAM) Kota Malang, *eprints.undip.ac.id/5263/1/Hadi.pdf*, diakses pada 10 Desember 2011

Mappiasse, Syarief., *Pengembangan Hukum Teoritis di Indonesia*, *www.patabanan.go.id/.../perkembangan%20huku...* , Diakses Pada 10 Desember 2011

Medan Bisnis, Minim Subsidi Tarif Air dari Pelanggan Kaya ke Ekonomi Lemah, http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2011/03/01/21703/minim_subsidi_tarif_air_dari_pelanggan_kaya_ke_ekolem/, diakses pada 10 Desember 2011

Surat Pembaca Kompas.com, Air PAM di Cipondoh Mengecewakan, <http://www1.kompas.com/suratpembaca/read/25521>, diakses pada 10 Desember 2011



Lampiran-Lampiran :

KONTRAK BERLANGGANAN AIR

Antara

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) PAREPARE

Dengan

.....

Pada hari ini, tanggal bulan tahun **DUA RIBU**, kami masing-masing yang bertanda tangan dibawah ini :

- 1 **H. FAHRUDDIN A. UMAR, SE.MM** : Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare, dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama PDAM Kota Parepare, berkedudukan di Jl. Tirta Dharma No.1 Parepare yang selanjutnya di sebut:-----**PIHAK PERTAMA**-----
2. : Dalam hal ini bertindak untuk dan atas nama, alamat di Parepare , dalam perjanjian ini selanjutnya disebut:-----**PIHAK KEDUA**-----

Kedua belah pihak sepakat mengadakan perjanjian berlangganan air dengan menggunakan persyaratan sbb. :

Pasal 1

Pemasangan dan Penetapan Kelompok Langganan sarta Tarif Air

- 1) **PIHAK PERTAMA** bersedia untuk memenuhi permohonan untuk penyambungan air setelah terpenuhi seluruh persyaratan kelengkapan administrasi berkas Permohonan Langganan **PIHAK KEDUA**, dan selanjutnya **PIHAK PERTAMA** bersedia menjual dan menyalurkan air ke persil **PIHAK KEDUA**;
- 2) **PIHAK KEDUA** bersedia memenuhi / melengkapi seluruh persyaratan kelengkapan administrasi berkas Permohonan Langganan sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku serta bersedia membeli air dari **PIHAK PERTAMA**;
- 3) **PIHAK PERTAMA** menetapkan Kelompok Langganan **PIHAK KEDUA** masuk kedalam **KELOMPOK** (**K.**) sehingga **PIHAK KEDUA** dikenakan tarif sesuai Kelompok Langganan;
- 4) **PIHAK KEDUA** menerima penetapan Kelompok Langganan yang telah ditentukan oleh **PIHAK PERTAMA** dan selanjutnya menerima dan bersedia memenuhi jadwal pembayaran rekening sesuai tagihan **PIHAK PERTAMA** berdasarkan perhitungan tarif air sesuai Kelompok Langganan yang dimaksud diatas.

Pasal 2

Biaya Sambungan Langganan

- 1) Untuk terlaksananya pekerjaan pemasangan sambungan rumah, maka **PIHAK PERTAMA** menetapkan besarnya Biaya Sambungan seluruhnya sebesar : Rp. (..... rupiah) ditambah biaya meterai kepada **PIHAK KEDUA**;
- 2) Pihak Kedua bersedia membayar sejumlah uang sebagaimana tersebut pada pasal 2 ayat (1) diatas yang dibayar langsung pada Kas PDAM Parepare, Jl. Tirta Dharma No. 1 Parepare.

Pasal 3

Penyambungan Aliran Air dan Pembayaran Rekening Air

- 1) Pihak Pertama akan melaksanakan pekerjaan sambungan baru dan mengalirkan air ke persil Pihak Kedua apabila Pihak Kedua telah memenuhi seluruh persyaratan sebagaimana dimaksud pada pasal 1 dan pasal 2 perjanjian ini;
- 2) Apabila Pihak Kedua membatalkan permohonan Sambungan Baru secara sepihak, sementara Pihak Pertama telah melakukan investasi yang berkaitan dengan permohonan Pihak Kedua, maka Pihak Kedua wajib membayar ganti rugi sebesar nilai yang telah diinvestasikan oleh Pihak Pertama.
- 3) Pihak Kedua wajib membayar Rekening Air paling lambat tanggal **20 (dua puluh)** setiap bulannya ditempat pembayaran / loket pembayaran air PDAM Parepare yang ditentukan oleh Pihak Pertama;
- 4) Apabila tanggal batas akhir pembayaran Rekening Air jatuh pada hari Minggu atau hari libur, maka batas akhir tersebut diundur 1 (satu) hari berikutnya. Apabila pada tanggal yang telah ditentukan, belum menyelesaikan pembayaran rekening air, maka dikenakan sanksi denda sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Apabila dalam jangka waktu 2 (dua) bulan tagihan rekening belum diselesaikan, maka Pihak Pertama akan melakukan penyegehan sambungan air Pihak Kedua.

Pasal 4
Batas Kepemilikan dan Tanggung Jawab

- 1) Mulai dari jaringan pipa distribusi sampai ke Meter Air menjadi milik dan tanggung jawab Pihak Pertama dan Pihak Pertama dapat menambah, merubah dan atau mengembangkan jaringan pipa ke pelanggan lainnya;
- 2) Yang dimaksud dengan Meter Air adalah Meter Air yang terpasang lengkap dengan segel -segel pembatas nya ; termasuk boks penutup Meter Air;
- 3) Meter Air sebagaimana dimaksud pada pasal 4 ayat (2) diatas, menjadi tanggung jawab Pihak Kedua baik keamanan, keutuhan maupun kelengkapannya;
- 4) Instalasi perpipaan dalam rumah Pihak Kedua menjadi milik dan tanggung jawab Pihak Kedua.

Pasal 5
Hak dan Kewajiban

- 1) **HAK PIHAK PERTAMA :**
 - a) Memasang jaringan sambungan rumah dan Meter Air dipersil / bangunan Pihak Kedua;
 - b) Memeriksa instalasi sambungan air di Pihak Kedua baik sebelum, selama maupun sesudah pemasangan sambungan rumah, termasuk pemanfaatan air oleh Pihak Kedua;
 - c) Menghentikan penyaluran air ke persil Pihak Kedua tanpa pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun apabila terjadi hal-hal :
 - Force Majeur
 - Terjadi gangguan pada instalasi Pihak Pertama yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan;
 - Terjadi sesuatu hal pada instalasi Pihak Pertama ataupun pada instalasi Pihak Kedua yang dapat menimbulkan bahaya terhadap kelangsungan penyaluran air dan atau kepentingan dan keselamatan umum dan atau keselamatan jiwa manusia;
 - Terjadi hal yang dianggap dapat menimbulkan bahaya keamanan daerah dan atau Negara;
 - Terdapat pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi Pihak Pertama yang berhubungan dengan instalasi Pihak Kedua.
 - d) Mengambil tindakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh Pihak Kedua, baik pelanggaran terhadap perjanjian ini maupun pelanggaran lainnya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam lingkungan PDAM Parepare.
- 2) **KEWAJIBAN PIHAK PERTAMA :**
 - a) Memasang sambungan rumah dan menyalurkan air ke persil Pihak Kedua selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja setelah Pihak Kedua menyelesaikan / melengkapi kewajibannya sebagaimana tersebut pada pasal 1 dan pasal 2 perjanjian ini;
 - b) Membuat dan menyampaikan pemberitahuan / pengumuman kepada Pihak Kedua melalui media massa atau sarana lainnya apabila penyaluran air perlu dihentikan karena sesuatu sebab yang telah direncanakan, sekurang-kurangnya 1 x 24 jam sebelumnya;
 - c) Melakukan perbaikan dan atau pergantian atas gangguan / kerusakan pada sambungan rumah serta meter air baik ada maupun tidak ada laporan dari Pihak Kedua. Khusus untuk gangguan / kerusakan yang diakibatkan oleh kesalahan / kelalaian Pihak Kedua, maka perbaikan / pergantian baru dapat dilaksanakan apabila Pihak Kedua telah menyelesaikan seluruh kewajibannya sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku;
 - d) Memberikan kompensasi atau pengembalian harga air kepada Pihak Kedua apabila ternyata terdapat kesalahan dalam hal pencatatan dan atau pembacaan meter air. Jumlah pengembalian harga air adalah sebesar selisih antara jumlah kubikasi yang terbayar dengan jumlah kubikasi yang seharusnya.
- 3) **HAK PIHAK KEDUA :**
 - a) Menerima informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian ini;
 - b) Mendapatkan pelayanan air secara berkesinambungan, pelayanan perbaikan terhadap gangguan atau penyimpangan penyaluran air dari Pihak Pertama;
 - c) Mendapatkan kompensasi atau pengembalian harga air apabila terdapat kekeliruan dalam pencatatan atau pembacaan meter air yang tidak tepat yang jumlahnya disesuaikan berdasarkan perhitungan selisih antara pembayaran yang telah dilakukan dengan jumlah kubikasi yang sebenarnya.
- 4) **KEWAJIBAN PIHAK KEDUA :**
 - a) Mengikuti, melaksanakan dan mentaati isi perjanjian ini serta seluruh ketentuan dan peraturan lainnya yang berlaku berkaitan dengan pelayanan air PDAM Parepare;
 - b) Menyediakan tempat yang aman untuk pemasangan sambungan rumah termasuk meter air milik Pihak Pertama;
 - c) Memberikan izin kepada Pihak Pertama untuk menggunakan haknya sebagaimana tersebut dalam pasal 5 ayat (1);
 - d) Menjaga instalasi perpipaan serta meter air milik Pihak Pertama yang terpasang di persil dan atau bangunan Pihak Kedua agar selalu dalam keadaan baik dan segera melaporkan kepada Pihak Pertama apabila ditemukan kelainan atau kerusakan.

Pasal 6 /

Pasal 6
Peralihan Bangunan / Persil Pihak Kedua

- 1) Apabila persil / bangunan beserta sambungan rumah yang melekat pada persil / bangunan Pihak Kedua disewakan kepada pihak lain, maka segala kewajiban yang berhubungan dengan perjanjian ini tetap menjadi tanggung jawab Pihak Kedua untuk melunasinya kepada Pihak Pertama;
- 2) Apabila persil / bangunan beserta sambungan rumah Pihak Kedua diserahkan / dialihkan kepemilikannya kepada pihak lain baik karena jual beli maupun sebab-sebab lain, maka Pihak Kedua wajib melaporkan hal tersebut kepada Pihak Pertama paling lambat 14 (empat belas) hari kerja terhitung sejak tanggal peralihan tersebut untuk dilakukan balik nama kepada pemilik yang baru;
- 3) Apabila ketentuan ayat (2) pasal ini tidak dipenuhi, maka Pihak Kedua bertanggung jawab kepada Pihak Pertama atas segala kewajiban yang timbul.

Pasal 7
Larangan Bagi Pihak Kedua

- 1) Dilarang melakukan pemindahan atau perubahan berupa apapun terhadap jaringan perpipaan sambungan rumah serta dilarang merusak / merubah peralatan meter air sehingga tidak sesuai dengan peruntukannya, baik dilakukan oleh Pihak Kedua sendiri maupun yang dilakukan oleh pihak lain;
- 2) Dilarang menjual atau memberikan / menyalurkan air dengan cara apapun yang dibeli dan diterima dari Pihak Pertama kepada pihak lain diluar persil / bangunan Pihak Kedua;
- 3) Larangan-larangan lainnya yang telah diatur dan ditetapkan berkaitan dengan ketentuan sebagai pelanggan PDAM Parepare;
- 4) Apabila ketentuan tersebut pada ayat (1 sampai dengan ayat (3) pasal ini dilanggar, maka Pihak Pertama berhak memutuskan saluran air / sambungan rumah Pihak Kedua , menghentikan perjanjian ini dan Pihak Kedua wajib membayar tagihan susulan yang diajukan oleh Pihak Pertama.

Pasal 8
Lain - Lain

- 1) Perjanjian ini dinyatakan putus / batal oleh kedua belah pihak apabila Pihak Kedua melanggar ketentuan dalam perjanjian ini;
- 2) Segala ketentuan yang belum / kurang diatur dalam perjanjian ini, akan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Persusahaan;
- 3) Dengan tidak mengurangi ketentuan pasal 7 perjanjian ini, apabila terjadi perselisihan pendapat dalam rangka pelaksanaan perjanjian ini, maka kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikannya secara musyawarah. Apabila musyawarah tidak mencapai kata mufakat, maka kedua belah pihak sepakat untuk memilih tempat domisili yang tetap pada Pengadilan Negeri Parepare;
- 4) Perjanjian ini berlaku sejak tanggal ditanda tangani oleh kedua belah pihak untuk jangka waktu yang tidak terbatas dengan memperhatikan tata cara dan jangka waktu pengakhiran sebagaimana tersebut dalam pasal 7 ayat (4) dan pasal 8 ayat (1) perjanjian ini;
- 5) Perjanjian ini dibuat dalam angkap 2 (dua) yang sama bunyinya, dibuahi meterai secukupnya dan mempunyai kekuatan hukum yang sama serta ditanda tangani oleh kedua belah pihak.

PIHAK KEDUA,

PIHAK PERTAMA,

H. FAHRUDDIN A.UMAR, SE. MM

Npp. : 911 058 041

hyt / surat perjanjian / perjanjian jual beli air / c:



1 Nama Calon Pelanggan	:	SUDIWARI	
2 Alamat yang akan disambung	:	0	
a Zonal/ Blok	:	Banjar Timur [3] / [331]	
b Kecamatan/ Kelurahan	:	Banjarmasin Timur [03] / Pemurus Luar [0309]	
c Alamat Lengkap	:	Jl.Dharma Budi I No.17 Rt.22	
	:	0	
3 Telepon Rumah/ HP	:	- / -	
4 Pekerjaan	:	Swasta	
5 Jumlah Penghuni	:	1 Penghuni Tetap	4 Orang
	:	2 Penghuni tdk Tetap	0 Orang
6 Rumah/ Bangunan dipakai untuk	:	-TEMPAT TINGGAL	

0266/3-VI/2011

Pada Hari ini Rabu Tanggal Dua Puluh Dua Bulan Juni Tahun Dua Ribu Sebelas (22-06-2011) antara PDAM BANDARMASIH & PELANGGAN sepakat untuk saling mengikatkan diri dalam kontrak berlangganan Sambungan Baru dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

Pasal 1 PENGERTIAN

Istilah – istilah berikut ini akan mempunyai pengertian sebagai berikut :

- Kontrak berlangganan Sambungan Rumah/ Langsung ini adalah kontrak antara PDAM BANDARMASIH dengan Pelanggan yang mengatur tentang ketentuan berlangganan Sambungan Rumah/ Langsung yang tertuang dalam pasal-pasal ini, Formulir Pendaftaran / Pemohonan dan prosedur yang disampaikan PDAM BANDARMASIH kepada PELANGGAN, yang merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Kontrak ini;
- Sambungan Rumah/ Langsung adalah pemasangan koneksi dari jaringan pipa Distribusi PDAM Bandarmasih ke Pelanggan;
- PDAM BANDARMASIH adalah Perusahaan Daerah Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin sebuah perusahaan jasa Penyedia air Minum untuk Kota Banjarmasin
- RESTITUSI adalah pengembalian kelebihan pembayaran atau kompensasi kelebihan tagihan ke rekening bulan berikutnya;
- Jaringan Distribusi PDAM adalah pipa distribusi baik primer, sekunder, tersier & pipa persil sambungan rumah sampai dengan Instalasi Meter;
- PELANGGAN adalah Perseorangan, Badan Hukum dan instansi pemerintah sebagaimana tersebut dalam Formulir permohonan yang terikat kontrak dengan PDAM BANDARMASIH untuk berlangganan Sambungan Rumah/ Langsung;

Pasal 2 RUANG LINGKUP KONTRAK

Ruang lingkup Kontrak adalah Berlangganan Sambungan Rumah/ Sambungan Langsung Air Minum;

Pasal 3 HAK DAN KEWAJIBAN KEDUA PIHAK

(1) Hak PELANGGAN.

- Menerima Aliran Air dengan lancar dan sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan oleh Departemen Kesehatan;
- Mengajukan Klaim tagihan apabila diyakini ada kesalahan tagihan;
- Menerima restitusi pembayaran tagihan PDAM BANDARMASIH apabila terbukti ada kesalahan tagihan;
- Mengajukan permohonan penutupan sementara dgn jangka waktu paling lama 12 (Dua Belas) Bulan & apabila setelah jangka waktu tersebut maka pelanggan harus mengaktifkan kembali atau berhenti menjadi pelanggan;

(2) Kewajiban PELANGGAN .

- Memelihara & menjaga serta bertanggung jawab terhadap meter air & Peralatan Sambungan Rumah PDAM BANDARMASIH;
- Membayar biaya rekening air dan denda bila ada;
- Melaporkan kepada PDAM BANDARMASIH apabila terjadi kebocoran pada pipa PDAM BANDARMASIH;
- Melaporkan kepada PDAM BANDARMASIH apabila terjadi perubahan Nama, Alamat, Nomor, Rt maupun Nama instansi/ kantor;
- Tidak mengubah atau mengalihfungsikan atau melakukan penjualan kepada pihak lain tanpa ijin dari PDAM BANDARMASIH;
- Tidak mengubah konstruksi dirian meter, merusak atau memutus segel, merusak meter, memasang sambungan sebelum meter;
- Tidak Memanfaatkan sambungan rumah secara ilegal dan tanpa mengunakan meter air dan hal-hal yang bertentangan dengan hukum;
- Bertanggung Jawab sepenuhnya atas penggunaan air baik oleh pelanggan sendiri maupun pihak lain;
- Mematuhi segala ketentuan dan persyaratan pemasangan Sambungan Baru dan ketentuan lainnya sebagai pelanggan yang ditetapkan PDAM BANDARMASIH;

(3) Hak PDAM BANDARMASIH .

- Mengadakan perubahan apabila secara teknis, Administrasi maupun peraturan yang berlaku mengharuskan perubahan tersebut terhadap :
 - Nomor Kontrak/Nomor Sambungan PDAM BANDARMASIH;
 - Instalasi Sambungan Rumah dan Layanan PDAM BANDARMASIH;
 - Besaran Tarif Jasa Penyediaan Air Bersih dengan terlebih dahulu memberi tahu Pelanggan baik melalui telepon, Surat Kabar, atau Media Massa;
- Mengenaikan Sanksi kepada Pelanggan yang melanggar ketentuan/peraturan PDAM BANDARMASIH;
- Menerima Pembayaran biaya pasang langsung, biaya pemakaian air dan biaya administrasi atau denda dari Pelanggan;
- PDAM BANDARMASIH berhak melakukan Penutupan Tutup Stop Kran (TSK) & Boring Pelanggan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu;
- PDAM BANDARMASIH berhak melakukan penutupan & denda apabila terdapat indikasi pencurian air dan penggunaan air tanpa meter air dengan terlebih dahulu dilakukan klarifikasi dan penjelasan kepada Pelanggan;

(4) Kewajiban PDAM BANDARMASIH .

- Memberikan Pelayanan yang baik kepada semua Pelanggan hingga Aliran Air kelampat pelanggan mengalir lancar;
- Melakukan Perbaikan dan Penggantian jaringan pipa PDAM BANDARMASIH.
- Memberikan informasi kepada Pelanggan tentang :
 - Besaran Tarif Jasa Penyediaan Air Bersih.
 - Setiap Perubahan yg dilakukan sehubungan dengan status sambungan rumah dan klasifikasi tarif.
- Memberikan restitusi pembayaran tagihan PDAM BANDARMASIH apabila terbukti ada kesalahan tagihan;

- Melaksanakan tera meter air secara periodik untuk menjamin kondisi keakuratan meter air;

Pasal 4

PEMBAYARAN BIAYA BERLANGGANAN

Biaya berlangganan kepada PDAM BANDARMASIH terdiri dari biaya pasang langsung, biaya beban, pemakaian air dan biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada PDAM BANDARMASIH;

Pasal 5

SANKSI KEPADA PELANGGAN

- PDAM BANDARMASIH berhak mengenakan sanksi kepada berupa :
 - Denda Tagihan apabila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender.
 - Tutup Stop Kran (TSK) apabila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 2 (Dua) bulan setelah bulan berjalan untuk pelanggan klasifikasi sosial, rumah tangga dan Niaga Kecil, dan 1 (satu) bulan untuk pelanggan klasifikasi Niaga Menengah, Niaga Besar dan Industri.
 - Penutupan Boring Pelanggan apabila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 1 (Satu) bulan setelah Tutup Stop Kran (TSK).
 - Penutupan Hubungan Pelanggan apabila pelanggan tidak melunasi kewajiban dalam waktu 3 (Tiga) bulan setelah Tutup Boring.
 - Penutupan / pemutusan sebagai pelanggan PDAM, apabila pada waktu pemasangan Sambungan Baru, pelanggan memberikan keterangan palsu mengenai data pelanggan dan alamat pelanggan.
 - Penutupan/ pemutusan sebagai pelanggan PDAM, apabila pelanggan sudah mempunyai No. Kontrak/ DS PDAM lama (status tulapan).
 - Penutupan / pemutusan sebagai pelanggan PDAM, apabila pelanggan tidak mematuhi segala ketentuan & persyaratan yang ditetapkan PDAM Bandarmasih.
- PDAM BANDARMASIH berhak mengenakan Sanksi Denda Rp 1.000.000,- dan atau penuntutan secara hukum apabila pelanggan melakukan pelanggaran yaitu :
 - Memutus /merusak segel Koping, segel mikrologi, segel tulapan
 - Merubah bentuk koneksi sambungan rumah.
 - Pindah boring tanpa ijin resmi dari PDAM.
 - Memasang kan sambungan ke rumah orang lain.
 - Mempertanyakan air untuk kepentingan komersial untuk klasifikasi rumah tangga.
- PDAM BANDARMASIH berhak mengenakan Sanksi pelanggaran berat yaitu Denda 15 Kali pembayaran tertinggi atau Rp 5.000.000,- (Masa yang lebih besar) dan atau penuntutan secara hukum apabila pelanggan melakukan pelanggaran antara lain :
 - Pasangan ilegal gelap (pemasangan SR yang tidak sesuai dengan prosedur pemasangan resmi).
 - Penyambungan langsung dan atau penggunaan air PDAM tanpa meter (termasuk akibab meter hilang tetapi tidak melaporkan).
 - Memasang sambungan sebelum meter.
 - Merusak meter air dengan sengaja.
- PDAM Bandarmasih berhak melakukan pemutusan Sambungan Air Minum, apabila pelanggan yang bersangkutan melakukan penyalahgunaan pemakaian air (merjual air secara komersial, pencurian air dan lainnya).

Pasal 6

FORCE MAJEURE

PELANGGAN dan PDAM BANDARMASIH sepakat keadaan yang di klasifikasikan Force Majeure adalah terjadinya bencana alam seperti gempa bumi, banjir, tanah longsor, kekeringan Karena kondisi alam tersebut sistem tidak dapat dioperasikan dan keadaan tidak terjalin seperti peperangan, kahar, dan lain – lain yang menyebabkan karyawan tidak dapat bekerja.

Pasal 7

PENGAKHIRAN PERJANJIAN

- Kontrak dapat berakhir setiap saat dengan ketentuan sebagai berikut :
 - Pengakhiran kontrak oleh PDAM BANDARMASIH dapat dilakukan karena :
 - PDAM BANDARMASIH melakukan pemutusan hubungan sebagai pelanggan.
 - Pelanggan Paalit atau dibawah pengampunan.
 - Pengakhiran kontrak secara sepihak oleh pelanggan dapat dilakukan setiap saat atas kehendak sendiri.
- Dalam waktu pengakhiran kontrak maka ketentuan-ketentuan dalam kontrak akan terus berlaku sampai terselesaikannya kelebihan atau kekurangan pembayaran dimaksud dalam kontrak ini;

Pasal 8

PENYELESAIAN PERSELISIHAN

Penyelesaian dalam penapsiran atau pelaksanaan ketentuan-ketentuan dari kontrak terlebih dahulu diselesaikan secara musyawarah oleh PDAM BANDARMASIH dan PELANGGAN apabila musyawarah tidak tercapai maka PDAM BANDARMASIH dan PELANGGAN dapat menyelesaikan melalui jalur hukum.

Demikian kontrak berlangganan sambungan air minum ini dibuat dengan itikad baik dan mulai berlaku sejak ditanda tangani oleh pelanggan (atau kuasanya) dan petugas yang berwenang dibuat dalam rangkap 2 (Dua) masing-masing bunyinya sama serta mempunyai kekuatan hukum yang sama setelah ditanda tangani oleh kedua belah pihak.

PDAM BANDARMASIH

PELANGGAN

RASYIDAH, SE

SUDIWARI