PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA SEMARANG DENGAN PELANGGAN DI KOTA SEMARANG

SKRIPSI

Diajukan dalam rangka untuk memenuhi Program Strata 1
Untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

Diyah Setiyani

NIM 3450403061

PERPUSTAKAAN
UNNES

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

2009

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini telah disetujui oleh Pembimbing untuk diajukan ke sidang panitia ujian skripsi pada :

Hari :

Tanggal :

Menyetujui:

Pembimbing I	Pembimbing II
Pujiono. SH.MH	Drs.Sugito.SH.MH
NIP. 132207403	NIP. 130529532

Mengetahui:
Pembantu Dekan Bid. Akademik
Fakultas Hukum

Drs. Suhadi SH, M.Si
NIP.132067383

PENGESAHAN KELULUSAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Sidang Panitia Ujian Skripsi Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Negeri Semarang, pada :

Hari :

Tanggal :

Penguji:

Penguji Utama

Ubaidillah Kamal Spd.MH
NIP. 132233422

Penguji I

Pujiono. SH.MH
NIP. 132207403

Penguji II

Drs.Sugito.SH.MH
NIP. 130529532

Mengetahui:
Dekan Fakultas Hukum

Drs. Sartono Sahlan, MH
NIP.131125644

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat di dalam skipsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik.

Semarang, Maret 2009

Diyah Setiyani
3450403061

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- Diantara indikasi kecerdasan seseorang adalah kelemahlembutanya (tenang) dalam menjalani kehidupannya (H.R. Ahmad)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- ALLAH SWT , atas karunia dan rahmat NYA
- Suamiku " Akiyat Karmadi " atas dukungan, semangat, kasih sayangnya kepadaku yang tulus dan ikhlas.
- Kedua putri kembarku " FITRIA & FITRIANI WULANDARI "
- Ibuku terima kasih atas kasih sayang, keiklasan, kelimpahan do'anya
- Ibu dan Bapak mertuaku atas kelimpahan doanya.
- Saudaraku (Mbak Ana, Dedi, dan Ragil) yang selalu menyayangiku dan memberi semangat
- Sahabat-sahabatku (Icha, Uud, Trias, dan Siti)
- Teman-teman HUKUM Angkatan 2003,2004
- Almamaterku

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang Dengan Pelanggan Di Kota Semarang". Keberhasilan penulis dalam menyusun skripsi ini atas bantuan dan dorongan dari berbagi pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Prof. Dr. H. Sudijono Sastroatmodjo, M.Si, Rektor Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Sartono Sahlan, MH, Dekan Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
3. Pujiono SH.MH , Dosen Pembimbing I yang telah berjasa dalam memberikan bimbingan, petunjuk, saran-saran dengan penuh bijaksana dan tanggung jawab sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. Sugito.SH.MH, Dosen Pembimbing II yang telah berjasa dalam memberikan bimbingan, petunjuk, saran-saran dengan penuh bijaksana dan tanggung jawab sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Etty Laksmiwati, Direktur Umum PDAM Kota Semarang yang telah mengijinkan penelitian di PDAM Kota Semarang.
6. Joko Mulyono, Kasubag LitBang PDAM Kota Semarang yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitan ini.

PERPUSTAKAAN UNNES

7. Abdun Muhid, Kepala LitBang LP2K Semarang yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitan ini.
8. Seluruh Pegawai Kantor PDAM Kota Semarang yang telah memberikan informasi dan membantu pelaksanaan penelitian ini.
9. Seluruh Pegawai Kantor LP2K Semarang yang telah memberikan informasi dan membantu pelaksanaan penelitian ini.
10. Pelanggan PDAM Kota Semarang yang telah memberikan informasi dan membantu pelaksanaan penelitian ini dan tidak bisa aku sebutkan satu persatu.
11. Seluruh dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan kuliah sebagai bekal pengetahuan yang berguna dalam penyusunan skripsi.
12. Seluruh keluarga besar Bapak Gimin dan Bapak Gianto (Alm) tercinta yang telah memberikan kasih sayang, pengorbanan, keiklasan, dorongan semangat dan do'a.
13. Teman-teman Hukum 2003, 2004 yang selalu memberikan dukungan.
14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah membantu pengumpulan data serta memperlancar penulisan skripsi ini.

Akhirnya hanya ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya yang dapat penulis ucapkan. Semoga kebaikan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT, dan semoga penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat. Amin

Semarang, Maret 2009

Penulis

SARI

Setiyani, Diyah. 2009. "*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang dengan Pelanggan di Kota Semarang* ".Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, Pujiono. SH. MH dan Drs. Sugito. SH.MH 103 hal.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, dan Pelaksanaan Perjanjian

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan, bukanlah pelaksanaan perjanjian yang menjadi tujuan utamanya, akan tetapi mengenai pelindungan hukum terhadap konsumen/pelanggan akibat dari perjanjian tersebut. Objek dari Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan perjanjian adalah hasil dari pelaksanaan perjanjian tersebut, juga perlindungan hukumnya bagi konsumen/pelanggan , sedangkan Subjek dari Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan adalah pelaku usaha (PDAM Kota Semarang) dan Konsumen (Pelanggan).

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah : (1) Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil, (2) Hambatan apa yang timbul pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil, (3) Bagaimana cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang . Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil, (2) Untuk menganalisis hambatan yang timbul pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil, (3) Untuk menganalisis cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang. Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Semarang.

Hasil penelitian menunjukan bentuk perjanjian yang dilakukan PDAM Kota Semarang dengan pelanggan dalam bentuk tertulis yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) yang isinya lebih membebankan kewajiban saja pada pelanggan, tanpa menguraikan hak-hak yang semestinya di terima pelanggan apabila pelayanan PDAM Kota Semarang merugikan pelanggan. Jadi perjanjian tertulis yang dilakukan PDAM Kota Semarang dengan pelanggan hanya sebagai formalitas saja, dan pelaksanaanya sebagian besar merugikan pelanggan/ konsumen. Peranan SK Walikota Semarang 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang Standar Pelayanan Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang yakni untuk melindungi kepentingan konsumen/pelanggan PDAM Kota Semarang yang hak-haknya tidak termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan). Simpulan dari hasil penelitian di atas adalah bentuk perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) dan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik. Saran penulis dalam skripsi ini adalah:

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang kepada para pelanggan di kota Semarang perlu adanya perubahan untuk memperbaiki layanan secara signifikan sehingga pelanggan puas dengan pelayananya dalam hal kualitas airnya masih perlu ditingkatkan lagi, kendala-kendala perlindungan hukum terhadap konsumen sebaiknya di atasi dengan adanya sosialisasi kepada pelanggan mengenai UUPK No.8 Tahun 1999 yang diharapkan dapat mengetahui hak-haknya sebagaimana tertuang dalam UUPK No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen dapat memperjuangkan hak-haknya jika merasa di rugikan oleh PDAM Kota Semarang, dan upaya PDAM Kota Semarang dalam menghadapi kendala-kendala yang ada perlu ditingkatkan lagi pelaksanaanya sehingga konsumen diharapkan tidak hanya menuntut hak-haknya saja tetapi juga melaksanakan kewajibannya dengan baik seperti tepat waktu dalam pembayaran rekening air, merawat pipa-pipa PDAM sehingga tercipta hubungan yang seimbang dengan PDAM Kota Semarang.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

PENGESAHAN KELULUSAN iii

PERNYATAAN iv

MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

SARI viii

DAFTAR ISI x

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Identifikasi dan Batasan Masalah 4

C. Rumusan Masalah 5

D. Tujuan Penelitian 6

E. Manfaat Penelitian 6

F. Sistematika Penulisan Skripsi 8

BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN 10

A. Tinjauan Tentang Perjanjian pada Umumnya 10

1. Pengertian Perjanjian 10
2. Asas-asas Hukum Perjanjian..... 17
3. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian..... 23
4. Jenis-jenis Perjanjian..... 26
5. Bentuk-Bentuk Perjanjian 28
6. Wanprestasi 30
7. Overmacht 32
8. Berakhirnya Perjanjian..... 33
9. Akibat Hukum Perjanjian..... 35
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Pada Umumnya 36
1. Pengertian Konsumen 36
2. Hak-Hak Konsumen 37
3. Kewajiban Konsumen 38
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha 38
5. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab 39
C. Kerangka Pemikiran 42
BAB III METODE PENELITIAN 45
A. Dasar Penelitian 45
B. Lokasi Penelitian..... 45
C. Fokus Penelitian..... 46
D. Sumber Data Penelitian..... 47
1. Data Primer 47
2. Data Sekunder 48

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

E. Teknik Pengumpulan Data 49

1. Wawancara 49

2. Observasi 49

3. Dokumentasi 50

F. Objektivitas dan Keabsahan Data 51

G. Teknik Analisa Data 51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 54

A. Hasil Penelitian 54

1. Gambaran umum PDAM Kota Semarang..... 54

2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik... 69

3. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.... 82

4. Upaya Yang Dilakukan oleh PDAM Untuk Mengatasi Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik 85

B. Pembahasan 88

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik... 88

2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik ... 95

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

3. Upaya Yang Dilakukan oleh PDAM Untuk Mengatasi Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.. 98

BAB V PENUTUP 100

A. Simpulan 100

B. Saran 102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 : Jumlah Pelanggan PDAM Kota Semarang 2008 62

Tabel 2 : Jumlah Pengaduan Pelanggan Kota Semarang 2008 74

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 : Kerangka Berfikir.. 42

Gambar 2 : Analisis Data Model Interaksi 52

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara dan Observasi kepada LP2K Semarang

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara dan Observasi kepada Kantor PDAM Kota Semarang

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara dan Observasi kepada Pelanggan PDAM Kota Semarang

Lampiran 4 : Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL)

Lampiran 5 : Formulir Pengaduan pelanggan PDAM Kota Semarang

Lampiran 6 : Formulir Permohonan Ganti Nama Langganan Baru

Lampiran 7 : Formulir Daftar Permintaan Koreksi Pemakaian Air (DPKDA)

Lampiran 8 : Kartu Pencatatan Stand Meter

Lampiran 9 : Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Lampiran 10 : Surat Ijin Penelitian LP2K Semarang

Lampiran 11 : Surat Ijin Penelitian Kantor PDAM Kota Semarang

Lampiran 12 : Surat Keterangan Penelitian dari Kantor LP2K Semarang

Lampiran 13 : Surat Keterangan Penelitian dari Kantor PDAM Kota Semarang

Lampiran 14 : Kartu Bimbingan Pembimbing I

Lampiran 15 : Kartu Bimbingan Pembimbing II

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat terdiri dari individu-individu dan setiap individu mempunyai kepentingan dan kebutuhan yang berbeda satu dengan yang lain sehingga dalam memenuhi kebutuhannya sering melakukan tindakan yang merugikan pihak lain. Agar terdapat suatu ketertiban dan ketentraman hidup itu perlu adanya peraturan-peraturan, norma-norma serta kaedah-kaedah hukum. Hukum adalah segala ketentuan yang mengatur tingkah laku orang didalam masyarakat. (Hapsoro, 1986 : 12)

Hukum Perjanjian diatur dalam Buku ketiga Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sebagai bagian dari KUH Perdata. KUH Perdata terdiri dari empat buku yang mana Bab Kedua dari Buku Ketiga KUH Perdata memuat ketentuan-ketentuan umum dari perjanjian. Bab kelima sampai dengan Bab kedelapanbelas menerangkan masalah-masalah perjanjian khusus. Perjanjian ini di dalam KUH Perdata adalah perjanjian yang bersifat *"obligor"* , yaitu perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban.

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata suatu perjanjian adalah perbuatan, dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Artinya harus ada perbuatan dari orang yang bersangkutan, maka perjanjian itu hanya mengikat terhadap orang-orang yang mendapat perjanjian itu sendiri. (Sri Soedewi, 1999:212).

Dalam Pasal 1338 alenia pertama KUH Perdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang - undang bagi mereka yang membuatnya, maka jelas bahwa perjanjian yang dibuat secara sah itu mempunyai kekuatan mengikat seperti undang-undang. Hal ini dimaksud untuk menyatakan tentang kekuatan perjanjian, yaitu perjanjian mempunyai kekuatan yang sama dengan suatu undang-undang, maksudnya supaya janji itu ditepati. Di sini penulis akan membahas salah satu bentuk perjanjian tersebut yaitu pada pelaksanaan perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang dan bentuk perlindungan konsumenya terhadap pelanggan Kota Semarang.

Dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak sehingga menimbulkan wanprestasi. Menurut M. Yahya Harahap pengertian umum tentang wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, apabila di dalam melaksanakan wanprestasi perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut selayaknya. Jadi seseorang dapat dikatakan telah melakukan wanprestasi, apabila :

a. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukanya.
b. Melakukan apa yang dijanjikannya, tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan.
c. Terlambat melakukan prestasi. (Yahya, 1998 : 60)

Akibat hukumnya bagi debitur yang wanprestasi menurut Subekti ada empat macam yaitu :

1) Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau ganti rugi.
2) Pembatalan perjanjian atau pemecahan perjanjian.
3) Peralihan resiko.
4) Membayar biaya perkara, apabila sampai diperkarakan di depan hukum. (Subekti, 1992 : 15)

Pada tahun 2007 sebanyak 17 pelanggan PDAM Kota Semarang menuturkan, dirinya tak keberatan dengan ketentuan pembayaran rekening air minum tepat waktu dan kalau terjadi keterlambatan pembayaran akan dilakukan pemutusan aliran air minum. Namun pelaksanaan pemutusan aliran air minum hendaknya di informasikan terlebih dahulu kepada pelanggan . Selama ini pelanggan hanya dibebani kewajiban saja, sementara hak tidak diterima sebagaimana mestinya. Setiap keterlambatan pembayaran rekening, pelanggan selalu dikenakan denda. Sementara , apabila terjadi pemutusan air minum, tidak ada kompensasi apapun dari pihak PDAM kepada pelanggan, sehingga pelanggan dirugikan secara finansial terhadap pemutusan penyambungan air minum, pelanggan tidak mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi pada PDAM. (Profil pengaduan pelanggan Bulan Jan 07 s/d Des 07)

Dari uraian diatas maka penulis akan meneliti lebih lanjut untuk di tuangkan dalam bentuk skripsi dengan judul :

" PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA SEMARANG DENGAN PELANGGAN DI KOTA SEMARANG"

B. Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh para pihak atau oleh salah satu pihak sehingga terjadi wanprestasi.

Dalam pelaksanaan perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen yang mana harus mencakup: Nama, tempat kedudukan serta alamat konsumen, hak dan kewajiban konsumen, jangka waktu dan tanggal mulai berlakunya perjanjian dan tanda tangan para pihak pembuat perjanjian, kadangkala menimbulkan permasalahan yang cenderung merugikan konsumen. Adapun hal-hal yang dapat menimbulkan sengketa antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan yaitu :

a. Permasalahan teknik (pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil)
b. Meteran (Mati, bureng, ketanam, meragukan)
c. Segel (putus, tidak ada)
d. Permasalahan non teknik (ganti nama langganan, tarif dana meter, pemakaian)
e. Pelanggaran (status tutup air mengalir, meteran hilang, pecah, rusak dan sedot pompa)

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG PERPUSTAKAAN UNNES

Menyadari akan pentingnya perlindungan terhadap konsumen, maka perlu dilakukan penelitian agar konsumen mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum. Bentuk perlindungan dan kepastian hukum itu berupa pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian penyambungan air minum yang telah ditetapkan oleh PDAM Kota Semarang dengan pelanggan.

2. Pembatasan Masalah

Agar perumusan masalah menjadi jelas dan mengingat luasnya permasalahan yang berkaitan dengan penelitian tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang Dengan Konsumen, maka penulis membatasi penelitian mengenai bentuk pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen yang mengadu di PDAM Kota Semarang dalam hal permasalahan teknik (pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil).

C. Perumusan Masalah

Dari uraian pada latar belakang masalah tersebut diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil?

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

2. Hambatan apa yang timbul pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil?
3. Bagaimana cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil.
2. Untuk menganalisis hambatan yang timbul pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil.
3. Untuk menganalisis cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

   a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan dan memperkaya bahan pustaka yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum khususnya hukum perdata.

   b. Diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran untuk dijadikan arah penelitian yang lebih lanjut pada masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

   a. Bagi konsumen

      Dapat memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban sehingga dapat tercipta iklim kerjasama yang sehat antara konsumen dan PDAM Kota Semarang.

   b. Bagi PDAM Kota Semarang

      Penelitian ini dapat mengurangi permasalahan yang timbul dalam perusahaan yang menyangkut pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Konsumen.

   c. Bagi Masyarakat

      Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan penambahan wawasan sehingga dapat mendidik kita menumbuhkan kesadaran

masyarakat untuk berfikir dan bertindak kritis terhadap segala ketimpangan yang terjadi di lingkunganya dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen sehingga dalam tercapai keadilan dan kedamaian dalam masyarakat.

F. SISTEMATIKA SKRIPSI

Adapun Sistematika penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memberikan mengenai pokok-pokok yang akan dibahas secara sistematis dimana skripsi ini terbagi dalam tiga bagian yaitu : Bagian awal, isi skripsi dan bagian akhir skripsi. Masing-masing bagian tidak dapat dipisah-pisahkan karena antara bagian satu sampai dengan bagian ketiga mempunyai satu keterkaitannya. Sistematika skripsi ini dimaksudkan agar dalam rangka penulisan skripsi ini dapat terarah dan sistematis.

Pada Bagian awal skripsi meliputi halaman pengesahan , halaman moto dan persembahan, kata pengantar, daftar isi dan halaman sari

Pada bagian inti penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab yang disusun berdasarkan sistematika berikut ini :

Bab I berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika skripsi.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka yang terdiri dari sub bab yaitu pengertian dan pengaturan tentang perjanjian, asas-asas hukum perjanjian, syarat-syarat sah nya perjanjian, jenis-jenis perjanjian, bentuk-bentuk

perjanjian, wanprestasi, overmacht, berakhirnya perjanjian, akibat hukum perjanjian, perlindungan konsumen, kerangka pemikiran. Bab ini dimaksudkan supaya sebelum melihat prakteknya terlebih dahulu mengetahui teorinya karena sesuatu itu terjadi berdasarkan teori yang ada.

Bab III berisi tentang Metode penelitian yang terdiri dari dasar penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, objektivitas dan keabsahan data.

BAB IV berisi Tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan. Terdiri dari gambaran umum tentang PDAM kota Semarang, pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Konsumen. Bab ini sangat penting karena dalam analisa nanti bisa dibandingkan antara teori dengan praktek yang dijumpai dalam masyarakat.

BAB V berisi penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran bagi pihak yang terkait dengan penelitian ini.

Pada bagian akhir skripsi ini di cantumkan daftar pustaka yang berisikan daftar buku –buku literatur sebagai referensi yang di gunakan oleh peneliti serta lampiran-lampiran.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perjanjian Pada Umumnya

Hukum Perdata adalah hukum yang meletakkan titik beratnya pada kepentingan individual. Beraneka ragam hubungan antara orang seorang diatur didalamnya (yang dimaksud dengan orang disini bukan hanya orang pribadi secara alamiah melainkan juga badan-badan hukum).(Subekti, 2004 : 123)

Ketentuan-ketentuan yang mengatur perjanjian terdapat dalam KUH Perdata Buku III dengan judul " Tentang Perikatan". Kata perikatan mempunyai arti yang lebih luas daripada kata perjanjian, sebab kata perikatan tidak hanya mengandung pengertian hubungan hukum yang timbul dari perjanjian saja, tetapi juga perihal hubungan hukum yang sama sekali tidak bersumber pada suatu perjanjian, yaitu perikatan yang timbul dari Undang-undang tidak memerlukan adanya suatu persetujuan.(Subekti, 2004 : 123)

1. Pengertian Perjanjian

Hukum perjanjian di atur dalam buku ketiga Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata) sebagai bagian dari KUH Perdata yang terdiri dari empat buku. Bab Kedua dari Buku Ketiga KUH Perdata memuat ketentuan-ketentuan umum dari perjanjian. Sedang bab kelima sampai dengan bab kedelapanbelas menerangkan masalah-masalah perjanjian-perjanjian khusus. Perjanjian ini di dalam

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

KUH Perdata adalah perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban

Menurut Pasal 1313 KUH Perdata, perjanjian adalah suatu perbuatan, dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Jadi harus ada perbuatan dari orang yang bersangkutan, maka perjanjian itu hanya mengikat terhadap orang-orang yang membuat perjanjian itu sendiri. Ketentuan pasal ini sebenarnya kurang begitu memuaskan, karena ada beberapa kelemahan. Kelemahan-kelemahan tersebut adalah seperti yang di uraikan berikut ini:

a. Hanya menyangkut sepihak saja.

   Hal ini di ketahui dari perumusan ”satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih lainnya”. Kata kerja " Mengikatkan” sifatnya hanya datang dari satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak. Seharusnya perumusan itu saling mengikatkan diri, jadi ada konsensus antara pihak-pihak.

b. Kata perbuatan mencakup juga tanpa konsensus.

   Dalam pengertian perbuatan termasuk juga tindakan melaksanakan tugas tanpa kuasa, tindakan melawan hukum yang tidak mengandung suatu konsensus. Seharusnya dipakai kata persetujuan.

c. Pengertian perjanjian terlalu luas.

Pengertian perjanjian dalam pasal tersebut di atas terlalu luas, karena mencakup juga pelangsungan perkawinan, janji kawin, yang di atur dalam lapangan hukum keluarga. Padahal yang dimaksud adalah hubungan antara debitur dan kreditur dalam lapangan harta kekayaan saja. Perjanjian yang dikehendaki oleh buku ketiga KUH Perdata sebenarnya hanyalah perjanjian yang bersifat kebendaan, bukan perjanjian yang bersifat personal.

d. Tanpa menyebut tujuan

Dalam perumusan pasal itu tidak disebutkan tujuan mengadakan perjanjian, sehingga pihak-pihak yang mengikatkan dirinya itu tidak jelas untuk apa. (Abdulkadir, 1990:78)

Menurut Pasal 1338 alenia pertama KUH Perdata dinyatakan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya, maka jelas bahwa perjanjian yang dibuat secara sah itu mempunyai kekuatan mengikat seperti Undang-undang. Hal ini dimaksud untuk menyatakan tentang kekuatan perjanjian, yaitu perjanjian mempunyai kekuatan yang sama dengan suatu undang-undang, maksudnya supaya janji itu ditepati.

Menurut Pasal 1233 KUH Perdata, perjanjian merupakan salah satu sumber dari perikatan, maka para pihak yang membuat perjanjian itu menerbitkan suatu perikatan. Perikatan

yang dimaksud adalah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih dalam bidang kekayaan yang satu berhak menuntut suatu prestasi dan yang lain berkewajiban untuk memberikan prestasi. Tetapi ada pendapat, bahwa hubungan hukum itu tidak hanya dalam bidang kekayaan saja, melainkan juga dalam bidang-bidang yang lain, misalnya perkawinan dan perburuhan. (Sri Soedewi, 1997 : 46)

Pasal 1314 KUH Perdata perjanjian dalam dua macam, yaitu :

1) Perjanjian cuma-cuma adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu memberikan suatu keuntungan kepada pihak yang lainnya tanpa menerima suatu manfaat bagi dirinya sendiri.
2) Perjanjian atas beban adalah suatu perjanjian yang mewajibkan masing-masing pihak memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu.

Subekti dan Tjitrosudibio dalam KUH Perdata telah menggunakan istilah " persetujuan" bukan "perjanjian" . Menurut Edy Putra The`Aman, SH., kedua istilah tersebut mempunyai dasar yang sama, yaitu sama-sama terbentuk atas dasar yang sama, yaitu sama-sama terbentuk atas dasar kesepakatan kehendak antara kedua belah pihak. Dalam pasal 1313 KUH Perdata, disebutkan bahwa "suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu

orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang atau lebih". Dari rumusan pasal tersebut hanya berlaku untuk persetujuan secara sepihak, yaitu persetujuan yang hanya menimbulkan kewajiban pada satu pihak saja, tidak dari kedua belah pihak, sehingga Pasal 1313 KUH Perdata dalam memberi pengertian persetujuan dikatakan kurang lengkap (karena bersifat sepihak) dan juga luas karena dapat pula mencakup pelangsungan perkawinan dan perjanjian kawin, yang sudah diatur sendiri dalam hukum keluarga yaitu dalam buku I KUH Perdata. Menurut Setiawan, perjanjian adalah suatu perbuatan hukum dimana salah satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. (Setiawan, 1998 : 3)

Perjanjian adalah " Hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum. Dua pihak itu sepakat untuk menentukan peraturan atau kaidah atau hak dan kewajiban yang mengikat mereka untuk ditaati dan dijalani. Kesepakatan ini adalah untuk menimbulkan hak dan kewajiban dan kalau kesepakatan itu dilanggar maka ada akibatnya, si pelanggar dapat di kenakan akibat hukum atau sanksi." (Sudikno Mertokusumo, 2002 : 97)

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, secara umum dapat disimpulkan bahwa terjadinya suatu perjanjian harus ada dua pihak di dalamnya dan sedikit-dikitnya terdapat suatu kewajiban dan suatu hak. Dengan demikian perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang yang membuatnya, sedangkan perikatan adalah hubungan hukum antara dua orang atau dua pihak, berdasarkan mana pihak yang satu berhak menuntut sesuatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut. Pihak yang berhak menuntut disebut Kreditur sedangkan pihak yang berkewajiban memenuhi tuntutan disebut Debitur.

Suatu perjanjian sebenarnya hanya berlaku bagi pihak-pihak yang membuatnya saja. Asas ini disebut sebagai asas kepribadian suatu perjanjian. Memang sudah semestinya bahwa perikatan yang diterbitkan oleh suatu perjanjian itu hanya mengikat orang-orang yang mengadakan perjanjian itu dan tidak mengikat orang lain. Suatu perjanjian dengan jangka waktu erat sekali hubungan dengan perilaku dengan ketentuan waktu, yaitu perikatan yang pemenuhan prestasinya digantungkan pada waktu tertentu, waktu yang dimaksud ialah waktu itu sudah tetap misalnya menunjukkan tanggal tertentu.

Perjanjian mengandung beberapa unsur, yaitu :

a) *Unsur Essentialia*, adalah unsur perjanjian yang selalu harus ada di dalam suatu perjanjian. Unsur ini merupakan unsur mutlak dimana tanpa adanya unsur tersebut perjanjian tidak mungkin ada. Contoh : barang dan harga yang diperjanjikan harus ada, cuaca yang halal serta syarat penyerahan.

b) *Unsur Naturalia*, adalah unsur perjanjian yang oleh undang-undang diatur para pihak dapat disingkirkan atau di ganti dengan peraturan yang mengatur atau peraturan yang menambah.

c) *Unsur Accidential*, adalah unsur perjanjian yang ditambahkan oleh para pihak. Undang-undang sendiri tidak mengatur tentang hal itu.(Satrio, 1993 : 31)

Dari beberapa pendapat di atas juga dapat dikatakan bahwa suatu perjanjian mempunyai unsur-unsur sebagai berikut :

(1) Ada perbuatan hukum yang menimbulkan hubungan hukum.

(2) Ada dua pihak atau lebih.

(3) Ada kata sepakat antar para pihak untuk mengikatkan diri.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

(4) Ada tujuan yang akan dicapai, yaitu timbulnya akibat hukum, ialah adanya hak dan kewajiban para pihak.

(5) Ada prestasi yang harus dipenuhi.

2. Asas-asas Hukum Perjanjian

Asas hukum adalah suatu pikiran yang umumnya bersifat atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkrit yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat di temukan dengan mencari sifat-sifat umum dalam peraturan konkrit tersebut. Dalam perjanjian dikenal beberapa aspek hukum yang berkaitan dengan lahirnya suatu perjanjian, kekuatan yang mengikatnya suatu perjanjian dan pelaksanaan perjanjian. Asas asas hukum tersebut antara lain :

a. Asas *Konsensualisme*

Asas ini berkaitan dengan lahirnya suatu perjanjian, kata *Konsensualisme* berasal dari bahasa latin, *consensus* yang artinya sepakat. Jadi yang dimaksud asas *Konsensulisme* adalah perjanjian itu terjadi karena adanya kata sepakat atau kehendak yang bebas dari para pihak yang membuat perjanjian.

Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyebutkan bahwa : ”Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Di

dalam pasal tersebut dijumpai asas *konsensualisme* yang terdapat pada kata ”....*perjanjian yang dibuat secara sah*...” yang menunjukkan pada Pasal 1320 KUH Perdata , terutama pada butir 1 yaitu sepakat mereka yang mengikatkan dirinya. Dengan asas *konsensualisme* berarti bahwa perjanjian itu terbentuk atau lahir pada saat tercapainya kata sepakat dari para pihak yang mengikatkan dirinya.

Asas *konsensus* ini kemudian berpengaruh pada bentuk perjanjian , bahwa dengan adanya *konsensualisme*, perjanjian itu lahir atau terbentuk pada saat tercapainya kata sepakat antara para pihak sehingga tidak diperlukan formalitas lain. Akibatnya perjanjian yang terjadi karena kata sepakat tersebut orang bebas untuk membuat perjanjian, bebas menentukan isi perjanjian dan bentuk perjanjian.

b. Asas Kebebasan Berkontrak

Asas ini berhubungan dengan isi perjanjian, yang telah ditentukan oleh kedua belah pihak. Asas ini terkandung dalam pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata dari kata ” *semua perjanjian* ” dalam pasal tersebut berarti meliputi semua perjanjian. Dengan adanya asas kebebasan berkontrak maka dapat disimpulkan bahwa sistim hukum perjanjian adalah terbuka, yaitu para pihak bebas mengadakan perjanjian apa saja walaupun belum diatur dalam KUH Perdata. Ketentuan-ketentuan dalam Buku III KUH

Perdata tersebut juga bersifat lengkap, artinya Pasal-pasal dalam undang-undang tersebut boleh disimpangi apabila para pihak yang membuat perjanjian, menghendaki dan membuat ketentuan-ketentuan sendiri yang menyimpang dari ketentuan Pasal-pasal undang-undang. Namun demikian menurut pasal 1337 KUH Perdata, kebebasan yang ada sifatnya tidak mutlak melainkan ada batasnya, yaitu :

1) Tidak dilarang oleh undang-undang.
2) Tidak bertentangan dengan kepentingan umum.
3) Tidak bertentangan dengan kesusilaan.

c. Asas Kekuatan Mengikat

Asas ini berkaitan dengan kekuatan mengikatnya perjanjian bagi para pihak. Kita jumpai asas tersebut dalam Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata, dari kalimat ”*berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya*”. Perjanjian yang dibuat secara sah, apabila telah memenuhi syarat sahnya perjanjian yang ditentukan dalam pasal 1320 KUH Perdata. Perjanjian ini mempunyai kekuatan yang mengikat para pembuat atau pemakainya. Pasal 1338 ayat (2) KUH Perdata menyatakan bahwa:

”Perjanjian- perjanjian ini tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak , atau karena alasan-alasan

yang oleh undang-undang dicukupkan untuk itu." .(Purwahid Patrik, 1989 : 47-49).

Dari ketentuan-ketentuan tersebut terkandung maksud dari pembentukan undang-undang yang tidak menghendaki adanya penyimpangan berupa pembatalan sepihak dari pelaksanaan perjanjian yang telah disepakati.

Disamping ketiga asas perjanjian diatas, didalam Lokakarya Hukum Perikatan yang diselenggarakan oleh Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Kehakiman dari tanggal 17 sampai dengan tanggal 19 Desember 1985 telah berhasil dirumuskan delapan asas hukum perikatan nasional, yaitu :

1) Asas kepercayaan

Asas kepercayaan ini mengandung pengertian bahwa setiap orang yang akan mengadakan perjanjian akan memenuhi setiap prestasi yang diadakan di antara mereka di belakang hari.

2) Asas Persamaan Hukum

Asas persamaan hukum adalah bahwa subyek hukum yang mengadakan perjanjian mempunyai kedudukan, hak dan kewajiban yang sama dalam hukum dan tidak dibeda-bedakan antara satu sama lain, walaupun subyek hukum itu berbeda warna kulit, agama dan ras.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

3) Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan adalah suatu asas yang menghendaki kedua belah pihak memenuhi dan melaksanakan perjanjian. Kreditur mempunyai kekuatan untuk menuntut prestasi dan jika diperlukan dapat menuntut pelunasan prestasi melalui kekayaan debitur, namun debitur memikul pula kewajiban untuk melaksanakan perjanjian itu dengan iktikad yang baik.

4) Asas Kepastian Hukum

Perjanjian sebagai figur hukum harus mengandung kepastian hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikatkanya perjanjian, yaitu sebagai undang-undang bagi yang membuatnya.

5) Asas Moral

Asas moral ini terikat dalam perikatan wajar, di mana suatu perbuatan sukarela dari seseorang tidak dapat menuntut hak baginya untuk menggugat prestasi dari pihak debitur. Hal ini terlihat didalam zaakwarneming, dimana seseorang melakukan perbuatan dengan sukarela (moral). Yang bersangkutan mempunyai kewajiaban hukum untuk meneruskan dan menyelesaikan perbuatanya. Faktor–faktor yang memberikan motivasi pada yang bersangkutan untuk

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

melakukan perbuatan hukum itu berdasarkan pada kesusilaan (moral) sebagai panggilan hati nuraninya.

6) Asas Kepatuhan

Asas ini tertuang dalam Pasal 1339 KUH Perdata. Asas ini berkaitan dengan ketentuan mengenai isi perjanjian.

7) Asas Kebiasaan

Asas ini dipandang sebagai bagian dari perjanjian. Suatu perjanjian tidak hanya mengikat untuk apa yang secara tegas diatur, akan tetapi juga hal-hal yang menurut kebiasaan lazim diikuti.

8) Asas Perbandingan

Asas perlindungan mengandung pengertian bahwa antara debitur dan kreditur harus dilindungi oleh hukum. Namun yang perlu mendapat perlindungan itu seringkali adalah pihak debitur karena pihak debitur berada pada pihak yang lemah. (Sudikno M, 2003 : 159-160)

3. Syarat-syarat Sahnya Perjanjian

Syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian telah diatur didalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

a. Sepakat mereka yang mengikatkan diri.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

c. Suatu hal tertentu.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG PERPUSTAKAAN UNNES

d. Suatu sebab yang halal.

Syarat pertama dan kedua disebut syarat suyektif dan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif. Untuk membuat suatu perjanjian syarat-syarat tersebut harus dipenuhi , karena jika tidak dipenuhi akan mengakibatkan hal-hal sebagai berikut :

1) Apabila syarat subyektif tersebut tidak dipenuhi, maka perjanjianya dibatalkan.

2) Apabila syarat objektif tersebut tidak dipenuhi , maka perjanjianya adalah batal demi hukum.

Syarat sahnya perjanjian tersebut akan diuraikan lebih lanjut dibawah ini :

a. Sepakat para pihak yang mengikatkan dirinya.

Perjanjian sudah dilahirkan sejak tercapainya kata sepakat, maksudnya bahwa para pihak itu setuju mengenai hal-hal pokok dari yang dijanjikan. Pasal 1321 KUH Perdata menyebutkan bahwa : Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan. Mengenai kekhilafan, paksaan atau penipuan ini terdapat dalam Pasal 1321, 1323 dan 1328 KUH Perdata. Apabila kesepakatan dalam perjanjian itu diperoleh karena paksaan, kekhilafan atau penipuan, maka perjanjian itu dapat dimintakan pembatalan oleh hukum.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian.

Orang yang membuat perjanjian haruslah cakap menurut hukum. Hal ini Diatur dalam pasal 1329 KUH Perdata . Dalam KUH Perdata tidak disebutkan mengenai orang yang cakap untuk membuat perjanjian, tetapi dapat ditafsirkan secara *contrariol* penafsiran secara kebalikan dari pasal 1330 KUH Perdata yang menyebutkan mengenai orang yang tidak cakap membuat perjanjian, yaitu :

1) Orang yang belum dewasa
2) Mereka yang berada dibawah pengampuan.
3) Orang-orang perempuan dalam hal-hal ditentukan oleh undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat persetujuan-persetujuan tertentu.

c. Suatu hal tertentu

Suatu hal tertentu adalah obyek perjanjian, pokok perjanjian atau isi perjanjian, yaitu keseluruhan hak dan kewajiban yang menyebabkan terjadinya perjanjian atau yang lebih dikenal dengan prestasi.

Menurut Pasal 1234 KUH Perdata, wujud prestasi tersebut adalah :

1) Menyerahkan sesuatu.
2) Melakukan sesuatu.
3) Tidak melakukan sesuatu.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

d. Suatu Sebab yang halal

Suatu sebab yang halal maksudnya bukanlah suatu yang mendorong orang melakukan perjanjian, tetapi akibatnya yang sengaja. Ditimbulkan oleh suatu tindakan yang menutup perjanjian, yaitu apa yang menjadi tujuan para pihak untuk menutup perjanjian. Kitab Undang-undang Hukum Perdata tidak memberikan pengertian atau definisi dari ” sebab ” yang di maksud dalam pasal 1320 KUH Perdata. Hanya saja dalam pasal 1335 KUH Perdata, dijelaskan bahwa yang disebut dengan sebab yang halal adalah :

1) Bukan tanpa sebab.
2) Bukan sebab yang palsu.
3) Bukan sebab yang terlarang.

4. Jenis-jenis Perjanjian

Jenis-jenis perjanjian di bagi dalam lima jenis, yaitu :

a. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak

Perjanjian timbal balik (*Bilateral Contract*) adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Jenis perjanjian ini yang paling umum terjadi dalam kehidupan masyarakat misalnya perjanjian jual-beli, pemborongan bangunan, tukar menukar, sewa menyewa.

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya,

misalnya perjanjian hibah, pemberian hadiah. Pihak yang satu berkewajiban menyerahkan benda yang di berikan itu.Kriteria perjanjian jenis ini adalah kewajiban berprestasi kedua belah pihak atau salah satu pihak. Prestasi biasanya berupa berwujud baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, atau benda tidak berwujud berupa hak untuk menghuni rumah.

Pembedaan ini mempunyai arti penting dalam praktek, terutama dalam hal pemutusan perjanjian menurut pasal 1266 KUH Perdata yaitu ”syarat batal di anggap selalu di cantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya”.

b. Perjanjian Percuma dan Perjanjian dengan Alas Hak yang Membebani.

Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan kepada satu pihak saja misalnya perjanjian pinjam pakai, perjanjian hibah. Perjanjian dengan alas hak yang membebani adalah perjanjian dalam mana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontraprestasi dari pihak lainnya, sedangkan antara prestasi itu ada hubungannya menurut hukum. Kontraprestasinya dapat berupa kewajiban pihak lainnya, tetapi juga pemenuhan suatu syarat *potestatif* (imbalan) misalnya A menyanggupi memberikan kepada B

sejumlah uang, jika B menyerah lepaskan suatu barang tertentu kepada A.

c. Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang dikelompokan sebagai perjanjian khusus, dan jumlahnya terbatas, misalnya Jual beli, sewa menyewa, tukar menukar, pertanggungan. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.

d. Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian Obligator

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Perjanjian kebendaan ini sebagai pelaksanaan perjanjian *obligator*.

Perjanjian *obligator* adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadinya perjanjian, timbullah hak dan kewajiban pihak-pihak. Pembeli berhak untuk menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berkewajiban membayar harga, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang. Pentingnya pembedaan ini adalah untuk mengetahui apakah dalam perjanjian itu ada penyerahan (*levering*) sebagai realisasi perjanjian dan penyerahan itu sah menurut hukum atau tidak.

e. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Riil

Perjanjian Konsensual adalah perjanjian yang timbul karena ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak . Perjanjian riil adalah perjanjian di samping ada persetujuan kehendak juga sekaligus harus ada penyerahan nyata dari barangnya , misalnya jual beli barang bergerak, perjanjian penitipan, pinjam pakai. (Satrio, 1993 : 68)

5. Bentuk-Bentuk Perjanjian

Bentuk perjanjian dapat dibedakan tiga bentuk perjanjian tertulis, sebagaimana dikemukakan berikut ini :

1) Perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja. Perjanjian semacam itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban untuk mengajukan bukti-bukti untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan.

2) Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak. Fungsi kesaksian notaris atas suatu dokumen semata-mata hanya melegalisir kebenaran tanda tangan para pihak. Akan tetapi kesaksian tersebut tidaklah mempengaruhi kekuatan hukum dari isi perjanjian. Salah satu pihak mungkin saja

menyangkal isi perjanjian. Namun, pihak yang menyangkal tersebut adalah pihak yang harus membuktikan penyangkalannya.

3) Perjanjian yang dibuat di hadapan oleh notaris dalam bentuk akta notariel. Akta notariel adalah fakta yang dibuat di hadapan dan di muka pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang untuk itu adalah notaris, camat, PPAT dan lain-lain. Jenis dokumen ini merupakan alat bukti yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.(Salim, 2003: 166)

6. Wanprestasi

Wanprestasi dinamakan ingkar janji. Ingkar janji terjadi jika debitur tidak melaksanakan kewajibannya tersebut bukan karena keadaan memaksa. (Setiawan, 2000 : 17)

Debitur dapat dikatakan wanprestasi apabila si berutang (debitur) tidak melakukan apa yang di janjikannya , maka di katakan ia melakukan wanprestasi. Ia ingkar janji atau alpa atau lalai atau juga ia melanggar perjanjian, bila ia berbuat atau melakukan sesuatu yang tidak boleh melakukannya. (Subekti, 2004 : 146)

Wanprestasi terjadi apabila apa yang di janjikan oleh pihak lawan, debitur tidak melaksanakan kewajiban prestasinya atau tidak melaksanakan sebagaimana mestinya. (Satrio, 1993 : 35)

Untuk menentukan apakah seseorang debitur itu bersalah melakukan wanprestasi, perlu di tentukan dalam keadaan bagaimana seorang debitur itu di katakan sengaja atau lalai tidak memenuhi prestasi. Seorang debitur dapat di katakan wanprestasi apabila :

a. Debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali artinya debitur tidak memenuhi kewajiban yang telah disanggupi untuk dipenuhi dalam suatu perjanjian.
b. Debitur memenuhi prestasi tetapi tidak baik atau keliru. Dalam hal ini debitur melaksanakan atau memenuhi apa yang dijanjikan, tetapi tidak sebagaimana mestinya.
c. Debitur memenuhi prestasi, tetapi tidak tepat pada waktunya atau debitur memenuhi prestasi tetapi terlambat.
d. Debitur melaksanakan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan. (Subekti, 2004 : 147)

Dalam hal debitur tidak lagi mampu memenuhi prestasinya, maka dikatakan debitur tidak memenuhi prestasi sama sekali. Sedangkan jika prestasi, debitur masih dapat di harapkan pemenuhannya, maka di golongkan ke dalam terlambat memenuhi prestasi. Jika debitur memenuhi prestasi secara baik, ia di anggap terlambat memenuhi prestasi jika prestasinya masih dapat di perbaiki dan jika tidak, maka di anggap tidak memenuhi prestasi sama sekali.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

Menurut ketentuan Pasal 1238 KUH Perdata, si berhutang adalah lalai, apabila ia dengan surat perintah atau dengan sebuah akta sejenis itu telah dinyatakan lalai, atau demi perikatannya sendiri, ialah jika ini menetapkan bahwa si berutang harus di anggap lalai dengan lewatnya waktu yang di tentukan. Dalam perikatan untuk tidak berbuat sesuatu, yang telah di tetapkan dalam perjanjian tidak perlu di persoalkan apakah di tentukan dalam jangka waktu tertentu atau tidak. Pokoknya sejak perikatan itu berlaku atau selama berlaku, debitur melakukan perbuatan itu, ia dinyatakan telah lalai (*wanprestasi*)

Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah:

1) Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau biasa dinamakan ganti rugi.
2) Pembatalan perjanjian atau dinamakan pemecahan perjanjian.
3) Peralihan risiko.
4) Membayar biaya perkara, kalau sampai di perkarakan di depan hakim. (Setiawan, 2000:29)

7. Overmacht

Seorang debitur yang dituduh lalai dan dimintakan supaya kepadanya diberikan hukuman atas kelalainnya, dapat membela

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

dengan mengajukan beberapa alasan untuk membebaskan dirinya dari hukuman-hukuman itu.

Alasan atau pembelaan tersebut salah satunya adalah mengajukan tuntutan adanya keadaan memaksa *(Overmacht* atau *force majeur*).

Menurut Subekti, keadaan memaksa adalah suatu kejadian yang tidak terduga, tidak sengaja dan tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada debitur serta memaksa dalam arti debitur terpaksa tidak dapat menepati janjinya.(Subekti, 2004 : 45)

Menurut Setiawan, overmacht dapat di golongkan menjadi dua golongan, yaitu :

a. Overmacht absolut

Terjadi *overmacht absolut* apabila prestasi tersebut sama sekali tidak mungkin di laksanakan oleh siapapun juga, misalnya benda obyek perikatan musnah terbakar diluar kesalahan debitur. Dasar ajaran ini adalah ketidakmungkinan yang nyata. *Overmacht absolut* juga bisa di sebut *overmacht objektif*.

b. Overmacht suyektif

Terjadi apabila pelaksanaan perjanjian tersebut sebenarnya masih memungkinkan untuk dilaksanakan, tetapi memerlukan pengorbanan yang besar dari debitur. Di sebut juga *overmacht subjektif*, karena menyangkut perbuatan dan kemampuan debitur. Dasar ajaran ini adalah kesulitan-kesulitan sebab apabila di laksanakan akan menimbulkan kesulitan bagi debitur, yaitu akan menderita bahaya kerugian yang besar.

8. Berakhirnya Perjanjian

Hapusnya perjanjian diartikan sebagai hapusnya persetujuan. Suatu persetujuan dapat hapus karena :

a. Ditentukan oleh para pihak.

Misalnya dalam perjanjian sewa-menyewa untuk waktu tertentu, begitu waktu yang di tentukan tiba maka perjanjian itu berakhir.

b. Undang-undang menentukan batas berlakunya persetujuan.

Misalnya menurut pasal 1066 ayat (1) KUH Perdata, para ahli waris dapat mengadakan persetujuan selama waktu tertentu untuk tidak melakukan pemecahan harta warisan. Akan tetapi waktu persetujuan tersebut oleh Pasal 1066 ayat (4) KUH Perdata di batasi berlakunya hanya untuk lima tahun.

c. Para pihak atau undang-undang dapat menentukan bahwa dengan terjadinya peristiwa tertentu, maka persetujuan akan dihapus**.**

Misalnya bila salah satu pihak meninggal maka perjanjian menjadi hapus. Hal ini terdapat dalam perseroan yang terdapat dalam Pasal 1646 ayat (4) KUH Perdata atau perjanjian pemberian kuasa yang terdapat dalam pasal 1813 KUH Perdata.

d. Pernyataan menghentikan persetujuan *(opzegging*)

Opzegging dapat dilakukan oleh kedua belah pihak atau oleh salah satu pihak. *Opzegging* hanya ada pada persetujuan yang bersifat sementara, misalnya dalam persetujuan kerja.

e. Persetujuan hapus karena putusan hakim.

Misalnya keputusan hakim yang membatalkan perjanjian berdasarkan Pasal 1266 KUH Perdata, karena terjadinya wanprestasi.

f. Tujuan persetujuan telah tercapai.

Misalnya dalam perjanjian untuk membangun rumah apabila rumah telah selesai di bangun maka persetujuan itu berakhir.

g. Dengan persetujuan para pihak (*herroeping*)

Apabila kedua belah pihak sepakat maka perjanjian tersebut dapat berakhir.

9. Akibat Hukum Perjanjian

Semua perjanjian yang dibuat secara syah adalah mengikat, jadi mengikat pihak-pihak dalam perjanjian. Orang bebas membuat perjanjian karena adanya kebebasan berkontrak, orang boleh membuat perjanjian yang menyimpang daripada yang ditentukan oleh Undang-undang, karena ketentuan undang-undang mengenai perikatan yang timbul dari perjanjian adalah hukum pelengkap.

Pitlo menjelaskan bahwa ada perkecualian, karena tidak diperkirakan juga oleh pembentuk undang-undang bahwa kehendak dari pihak-pihak kadang-kadang harus menyisih demi kepentingan masyarakat, karena beranggapan dalam undang-undanglah selalu terdapat pembatasan kebebasan kepada para pihak.

Kadang-kadang undang-undang mengatur dengan kata-kata yang banyak bahwa ketentuan itu adalah hukum pemaksa, apabila peraturan itu mengenai ketertiban umum dan kesusilaan .

Pada puluhan tahun terakhir terjadilah pemasyarakatan dalam hukum . Di sini kebebasan berkontrak telah mengalami pengikisan besar.

Hukum publik mendesak hukum perdata, kebebasan masyarakat dalam hal hak-hak perdatanya telah dibatasi dari tahun ke tahun. (Purwahid Patrik, 1994:65)

B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen Pada Umumnya

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Adapun tujuan Perlindungan konsumen dalam pasal 3 UUPK yaitu :

1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan jasa.
3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4) Meningkatkan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam usaha.
6) Meningkatkan kualitas barang/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang baik yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah ”pembeli’’ (*koper*), istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. .(Sidharta, 2004:2)

Pengertian konsumen lebih luas daripada pembeli. Konsumen dalam arti luas mencakup kriteria konsumen pemakai terakhir dan konsumen bukan pemakai terakhir, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir. (Sidharta, 2004:3)

1. Hak-Hak Konsumen

Istilah ” Perlindungan Konsumen ’’ berkaiatn dengan perlindungan hukum . Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak . Dengan kata lain , perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen. Secara umum di kenal ada empat hak dasar konsumen, yaitu :

a. Hak untuk mendapatkan keamanan (*The right to safety*)

b. Hak untuk mendapatkan informasi (*The right to be informed*)

c. Hak untuk memilih (*The right to choose*)

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

(Shidarta, 2004 :20)

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

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

PERPUSTAKAAN UNNES

2. Kewajiban Konsumen

Menurut Pasal 5 Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan Kewajiban Konsumen adalah:

a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/jasa, demi keamanan dan keselamatan.
b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang/jasa.
c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha dalam pasal 6 UUPK adalah :

1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang/jasa yang diperdagangkan.
2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
3) Hak untuk melakukan pembelian dan sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang/jasa yang diperdagangkan.
5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun kewajiban pelaku usaha dalam pasal 7 UUPK adalah :

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

4. Prinsip-Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus

pelanggaran hak konsumen yang menyebabkan sengketa konsumen. Sengketa konsumen adalah sengketa yang berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen. Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata usaha negara.(Shidarta, 2004 :165)

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

a. Kesalahan (*Liability based on fault*)

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

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

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

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

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

d. Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*) sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*).

Menurut R.C Hoeberetal, biasanya prinsip tanggungjawab mutlak diterapkan karena :

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

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

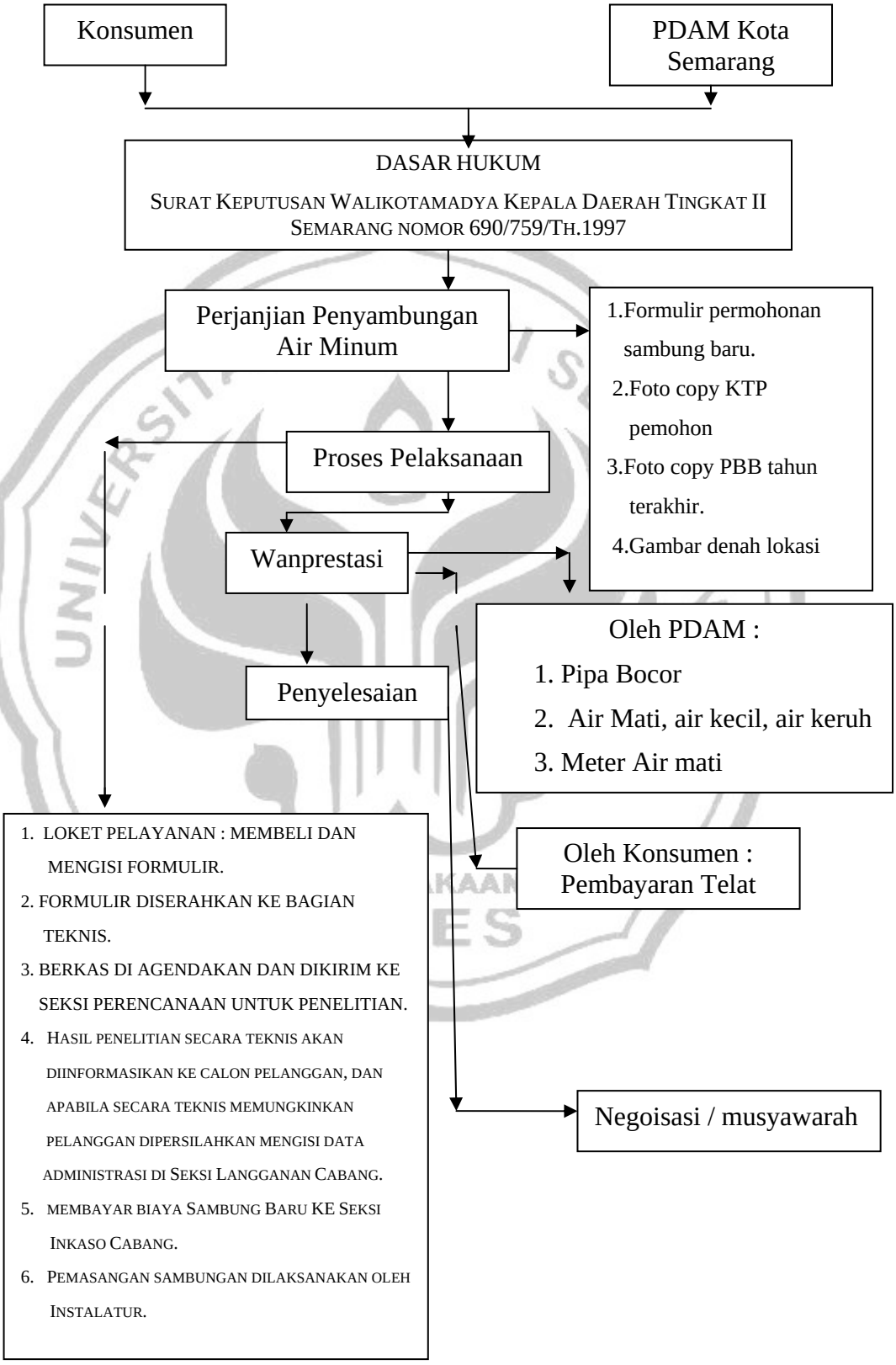
3) Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

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

Prinsip Pembatasan Tanggung jawab (*Limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai *klausula eksonerasi* dalam perjanjian standar yang di buatnya. Contohnya dalam perjanjian cuci cetak film, misalnya ditentukan bila film yang ingin dicuci / cetak itu hilang atau rusak, maka konsumen hanya di batasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggungjawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. (Shidarta, 2004 : 72)

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

C. Kerangka Pemikiran



Tujuan pembuatan perjanjian-perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan adalah untuk mempertegaskan dan memperjelas hak dan kewajiban pelanggan dan PDAM, sehingga dapat mendorong terciptanya hubungan yang harmonis, dinamis dan berkeadilan yaitu syarat-syarat penyambungan air minum, hak dan kewajiban kedua belah pihak. Perjanjian-perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen menerbitkan suatu perikatan. Perikatan adalah suatu hubungan hukum yang menimbulkan kepada pihak yang satu untuk menuntut suatu prestasi dan yang lain berkewajiban untuk memenuhinya. Dalam pelaksanaan perjanjian kerja bersama yang sekurang-kurangnya harus mencakup Nama, tempat kedudukan serta alamat konsumen; Nama, tempat kedudukan serta alamat perusahaan; Hak dan kewajiban PDAM; Hak dan kewajiban konsumen, Jangka waktu dan tanggal mulai berlakunya perjanjian dan Tanda tangan para pihak pembuat perjanjian kerja bersama yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) yang isinya lebih membebankan kewajiban saja pada pelanggan, tanpa menguraikan hak-hak yang semestinya di terima pelanggan apabila pelayanan PDAM Kota Semarang merugikan pelanggan. Jadi perjanjian tertulis yang dilakukan PDAM Kota Semarang dengan pelanggan hanya sebagai formalitas saja, dan pelaksanaanya sebagian besar merugikan pelanggan/konsumen. Peranan SK Walikota Semarang 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang Standar Pelayanan Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang yakni untuk melindungi kepentingan

konsumen/pelanggan PDAM Kota Semarang yang hak-haknya tidak termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan)..

Pelaksanaan Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh para pihak atau oleh salah satu pihak sehingga terjadi wanprestasi. Dalam perikatan untuk tidak berbuat sesuatu, yang telah di tetapkan dalam perjanjian tidak perlu di persoalkan apakah di tentukan dalam jangka waktu tertentu atau tidak. Pokoknya sejak perikatan itu berlaku atau selama berlaku, debitur melakukan perbuatan itu, ia dinyatakan telah lalai (*wanprestasi*). Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, apabila di dalam melaksanakan prestasi perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut selayaknya. Akibat hukum bagi debitur yang telah melakukan wanprestasi adalah Membayar kerugian yang diderita oleh kreditur atau biasa dinamakan ganti rugi, pembatalan perjanjian atau dinamakan pemecahan perjanjian, peralihan risiko, membayar biaya perkara, kalau sampai di perkarakan di depan hakim.

Jika terjadi perselisihan antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen akibat dari salah satu pihak wanprestasi atau tidak memenuhi dari isi perjanjian kerja bersama yang telah disepakati bersama, Ketika terjadi Permasalahan dengan PDAM Kota Semarang, Upaya yang dilakukan pelanggan/konsumen untuk memperoleh hak-hak yang seharusya di dapat adalah dengan jalan mengadukan masalahnya ke Lembaga Pembinaan dan

Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang. Selama ini cara penyelesainnya dapat dilakukan dengan cara damai yaitu mengadakan perundingan atau musyawarah .

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Dasar Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bagdan (Moleong) yang dimaksud penelitian kualitatif adalah sebagai produser penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan prilaku yang diamati (Moleong, 2003 :3).

Metode kualitatif digunakan karena beberapa pertimbangan, pertama menyelesaikan metode kualitatif atau lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, kedua metode ini menggunakan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, ketiga metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi. (Moleong, 2002:5)

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan atau tempat dimana seseorang melakukan penelitian. Tujuan ditetapkannya lokasi penelitian, yaitu agar diketahui secara jelas obyek penelitian. Adapun lokasi penelitiannya adalah di PDAM Kota Semarang yang beralamat di Jalan Kelud Raya No. 60 Semarang dan yang menjadi obyek penelitiannya adalah pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan.

Penulis memilih lokasi penelitian ini di PDAM Kota Semarang dengan alasan karena PDAM Kota Semarang merupakan suatu perusahaan air minum sangat besar dan sebelum pekerjaan penyambungan air minum terlebih dahulu dilakukan perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan berdasarkan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan agar tidak terjadi tindakan sewenang-wenang antara PDAM Kota Semarang kepada konsumen terutama dalam hal pemenuhan hak-hak begitu juga mengenai kewajiban PDAM.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan. Dengan indikator :
   a. Proses pembuatan perjanjian.
   b. Para pihak yang membuat perjanjian.
   c. Masa berlakunya.
   d. Pelaksanaan perjanjian.
2. Hambatan yang timbul pada perlindungan terhadap konsumen oleh PDAM Kota Semarang dalam pelaksanaan perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang. Dengan indikator :
   a. Faktor hambatan dari pihak PDAM dalam pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen oleh PDAM Kota Semarang

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

dalam perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang.

b. Faktor hambatan dari pihak konsumen dalam pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen oleh PDAM Kota Semarang dalam perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang.

3. Cara penyelesaian sengketa pada perlindungan konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang. Dengan indikator:

a. Upaya penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen oleh PDAM Kota Semarang dalam perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang.

b. Tindakan khusus dalam penyelesaian hambatan dalam pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen oleh PDAM Kota Semarang dalam perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Kota Semarang dengan hasil yang maksimal.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian hukum yang normatif diperoleh melalui data primer dan data sekunder .

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama . (Amirudin, 2003 : 30). Sumber data pertama ini dicatat

melalui cacatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara, yang diperoleh peneliti dari :

a. Responden

Responden merupakan sumber data yang berupa orang. Dalam penelitian ini yang dijadikan responden adalah sebagian responden PDAM Kota Semarang dan Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen (LPPK) Semarang. Sehingga dari beberapa responden diharapkan dapat terungkap kata-kata atau tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama.

b. Informan

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi, kondisi, latar belakang penelitian (Moleong, 2004 : 132). Dalam penelitian ini yang meliputi informan adalah Direktur Teknik, Direktur utama, Sub Bidang Teknik dan Hubungan Langganan PDAM Kota Semarang dan konsumen yang dalam hal ini pelanggan yang bermasalah dengan PDAM.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber yang memberikan penjelasan mengenai sumber hukum primer, seperti rancangan undang-undang, hasil-hasil penelitian, atau pendapat para pakar hukum (Amirudin, 2003:32). Sumber data sekunder digunakan adalah :

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

b. Dokumen dan kearsipan yang ada kaitannya dengan perjanjian penyambungan air minum.

E. Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini mengadakan :

a. Wawancara

Wawancara yaitu langsung bebas terpimpin dan terarah, sebagai data penunjang data sekunder. Maksud mengadakan wawancara antara lain mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, tuntutan dan upah (Moleong, 2004 : 186). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat pengumpulan data yang berupa pedoman wawancara yaitu instrument yang berbentuk pertanyaan-pertanyaan yang ditujukan kepada direktur umum dan direktur teknik mewakili pimpinan PDAM Kota Semarang dan 3 (tiga) konsumen PDAM serta Lembaga Pembelaan dan Perlindungan Konsumen (LPPK) Semarang mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan konsumen. Untuk memperoleh informasi yang sedekat-dekatnya dan subyektif-obyektifnya dalam melakukan wawancara harus dalam saling bekerjasama, saling menghargai, saling mempercayai dan saling memberi dan menerima. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan dalam wawancara antara lain :

a. Mengadakan pembicaraan-pembicaraan yang ramah tamah permulaan wawancara.
b. Mengemukakan tujuan dari penelitian dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh pemberi informasi.
c. Peneliti tidak boleh memperlihatkan sikap yang tergesa-gesa.
d. Mengadakan pencatatan pada setiap hasil jawaban yang diberikan kepada informan. (Sutrisno Hadi, 2000:221)

2. Observasi

Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti. Dalam arti luas observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung . Pengamatan tidak langsung misalnya *questioner* dan *test* (Sutrisno Hadi, 2000:151). Dalam penelitian ini peneliti mengamati secara langsung pelaksanaan materi perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan, yaitu :

a. Pelaksanaan perjanjian penyambungan air minum.
b. Hambatan yang timbul pada perlindungan konsumen.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian hukum meliputi studi bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder, dan tersier (Amirudin, 2003:68). Dokumentasi pada penelitian ini menggunakan data dari jumlah konsumen dan pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian penyambungan air minum antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan. Dokumentasi digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan alasan :

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

a. Data yang dibutuhkan adalah modul diperoleh dari sumber data.

b. Data yang diperoleh sangat akurat, sehingga dapat dibuktikan.

c. Waktunya tidak perlu ditentukan.

F. Objektivitas dan Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. (Moleong, 2004:330). Teknik Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber Patton (Moleong, 2004:330). Triangulasi dengan umber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Triangulasi dengan sumber derajat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan (Moleong, 2004 : 331)

Selanjutnya Patton (Moleong, 2004 : 331)mengatakan bahwa dalam hal ini jangan sampai banyak mengharapkan hasil pembanding tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat atau pemikiran. Yang penting adalah bisa mengetahui adanya perbedaan-perbedaan tersebut.

G. Analisis Data

Model analisis data yang digunakan oleh penulis adalah metodologi kualitatif yaitu produser penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong , 2004 : 4). Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara dan dokumentasi. Penelitian kualitatif digunakan karena :

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan keadaan jamak.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Dalam metode ini digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Pengumpulan data

Dalam hal ini peneliti semua data obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

b. Reduksi data

Pada mulanya di identifikasi adanya satuan bagian terkecil yang ditemukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan fokus dan masalah penelitian. Sesudah satuan diperoleh langkah berikutnya adalah koding. Koding adalah usaha

mengklasifikasikan jawaban responden berdasarkan macamnya.(Amirudin, 2003 : 169). Membuat koding berarti memberikan kode-kode pada setiap satuan, agar supaya tetap dapat ditelusuri data/satuannya, berasal dari sumber sama.

c. Penyajian data

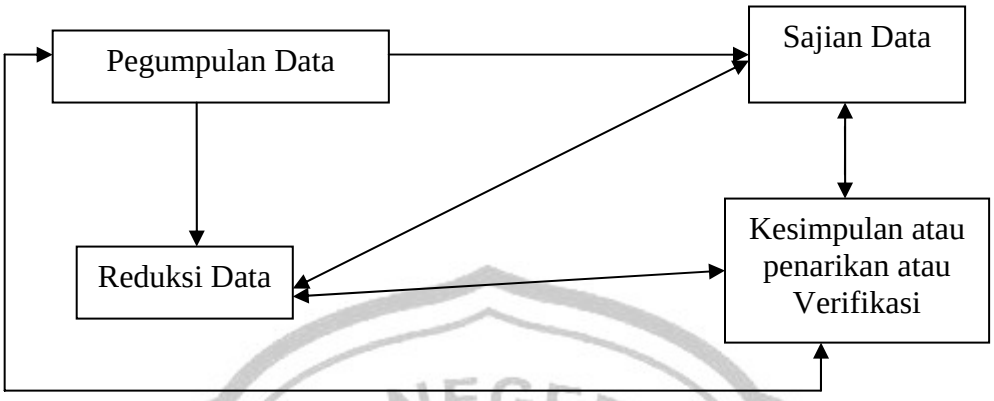
Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

d. Vertifikasi data

Verifikasi Data adalah sebagian dari kegiatan yang dilakukan dengan lebih mengembangkan ketelitian selain itu juga dapat dilakukan dengan usaha yang lebih luas . (H.B. Sutopo, 2003 : 93)

Penarikan simpulan yang didasarkan pada pemahaman terhadap data yang telah disajikan dan dibuat adalah pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu pada pokok permasalahan yang diteliti proses reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi lebih jauh dapat digambarkan sebagai berikut :

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES



Proses Analisis Data :

Model Analisis Interaktif Milles dan Huberman dalam Rachman (1999:120)

PERPUSTAKAAN UNNES

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran umum PDAM Kota Semarang

PDAM Kota Semarang adalah salah satu perusahaan milik Pemerintah Kota Semarang, yang bertugas mengelola penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Semarang. Sejarah perkembangan pembentukan PDAM Kota Semarang mengalami 3 jaman, yaitu : Jaman Hindia Belanda Tahun 1911 sampai dengan 1923, Jaman Penjajahan Jepang tanggal 8 Desember 1942 s/d 14 Agustus 1945, Jaman Pemerintahan Republik Indonesia pada Tahun 1952 sampai dengan sekarang. (Profil PDAM 2005 : 5)

PDAM Tirta Moedal Pemerintah Kota Semarang berpusat di Jl.Kelud Raya No.60 Semarang yang mempunyai 5 unit anak cabang pelayanan yang tersebar di wilayah Kota Semarang yaitu Cabang Semarang Selatan, Cabang Semarang Utara, Cabang Semarang Tengah, Cabang Semarang Barat, Cabang Semarang Timur yang saat ini memiliki 147.512 sambungan rumah dengan tingkat cakupan pelayanan 47%.

Sebagai sebuah Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Moedal mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

a. Visi PDAM

Mewujudkan komunitas air bersih yang bertumpu pada air sebagai sahabat kehidupan.

b. Misi PDAM

1) Ketersediaan air baku meningkat
2) Kualitas produksi terjaga
3) Kontinuitas pasokan meningkat
4) Keterjangkauan pelayanan air bersih
5) Komitmen manajemen yang profesional
6) Kontribusi pada PDA dan stakeholder
7) Kemitraan dengan stakeholder (Profil PDAM 2006 : 7)

Adapun Susunan organisasi dan tata kerja perusahaan daerah air minum Tirta Moedal Kota Semarang yang tercantum dalam S.K Walikota Semarang No. 690/225/Th.1989, tanggal 1 Juni 1989, yang kemudian pada tanggal 29 Januari 2004 berubah sesuai SK Walikota Semarang No.061.1 / 15 yaitu terdiri dari :

a. Walikota

b. Badan pengawas

1) Badan Pengawas mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan memberikan pendapat serta saran kepada Walikota terhadap kebijakan perusahaan daerah.

2) Untuk melaksanakan tugasnya Badan Pengawas mempunyai fungsi :

a) Pengawasan kegiatan operasional perusahaan daerah.
b) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap pengangkatan dan pemberhentian direksi.
c) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap program kerja perusahaan daerah.
d) Pemberian pendapat dan saran kepada walikota terhadap kinerja perusahaan daerah.

e) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap laporan keuangan perusahaan daerah.
f) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap persetujuan atau penolakan ikatan hukum dengan pihak lain yang diajukan Direksi.
g) Pemberian teguran kepada Direksi yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan program kerja perusahaan yang telah disetujui .
h) Pemeriksaan terhadap Direksi yang diduga merugikan perusahaan.
i) Pengesahan rencana kerja dan anggaran perusahaan daerah.
j) Penerimaan atau penolakan pertanggung jawaban keuangan dan program kerja tahun berjalan.
k) Penyusunan laporan pertanggung jawaban terhadap kinerja badan pengawas. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

c. Direksi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsi Direksi bertanggung jawab kepada Walikota melalui badan pengawas. Direksi mempunyai tugas menyelenggarakan tugas pokok perusahaan daerah dibidang pelayanan penyedia air minum di wilayah kerjanya.

Untuk melaksanakan tugasnya Direksi mempunyai fungsi :

1) Melaksanakan pengurusan dan pembinaan perusahaan daerah menurut kebijaksanaan yang telah ditetapkan badan pengawas sesuai dengan kebijakan umum perusahaan daerah.
2) Melaksanakan pengurusan yang meliputi segala usaha kegiatan guna mewujudkan peningkatan pelayanan penyedia air minum untuk masyarakat.
3) Pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan teknis atas pelaksanaan tugas, sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan Walikota serta perundang-undangan yang berlaku.
4) Pengelolaan urusan tata usaha perusahaan daerah.
5) Pelaksanaan pengurusan tata usaha dan pembinaan cabang perusahaan daerah yang telah ditetapkan.

6) Melaksanakan evaluasi dan analisa atas kegiatan operasional perusahaan daerah. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

Direksi terdiri dari :

1) Direktur Utama

Direktur Utama mempunyai tugas :

a) Melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Nomor 12 Tahun 1978 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1983 Tentang perubahan untuk pertama kali Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1978 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II.
b) Memimpin seluruh aparat bawahannya secara langsung maupun melalui Direktur Umum dan Direktur Teknik.
c) Melaksanakan pembinaan administrasi, organisasi, kepegawaian , dan tata laksana seluruh unsur dalam lingkungan perusahaan daerah serta mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang perencanaan, produksi, distribusi, dan peralatan teknis dan pelayanan kepada masyarakat dan atau pelanggan serta pengendalian anggaran perusahaan daerah.
d) Membantu Walikota dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan daerah dibidang air minum. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

Untuk melaksanakan tugasnya, Direktur Utama mempunyai

fungsi :

a) Penyusunan Rencana Program Kerja Perusahaan Daerah Jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
b) Perumusan kebijakan umum di bidang pengurusan dan pengelolaan kekayaan perusahaan daerah.
c) Perumusan kebijakan umum dibidang teknik perusahaan daerah.

d) Pelaksanaan pengangkatan, pembinaan dan pemberhentian pegawai serta pemindahan tugasan dari jabatan dibawah direksi.
e) Pelaksanaan tugas baik di dalam maupun di luar pengadilan atas nama perusahaan daerah.
f) Penandatangan ikatan hukum dengan pihak lain.
g) Pengendalian semua kegiatan perusahaan daerah .

h) Pengambilan keputusan atas semua permasalahan dengan memperhatikan prinsip-prinsip musyawarah untuk mufakat dengan anggota Direksi.
i) Bertindak atas nama direksi didalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok sebagaimana tersebut pada poin 8.
j) Penandatangan surat-surat dan dokumen perusahaan daerah atas nama direksi.
k) Pemberian laporan berkala terhadap seluruh kegiatan perusahaan daerah termasuk perhitungan rugi dan laba dan neraca kepada badan pengawas.
l) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan bidang tugasnya. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

2) Direktur Umum

Direktur umum mempunyai tugas membantu Direktur Utama adalah melaksanakan tugas Perusahaan Daerah dalam Bidang Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan, Perlengkapan dan Operasional Cabang di Bidang Umum

Fungsi Direktur Umum adalah :

a) Penyusunan rencana program kerja di Bidang Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan, dan Perlengkapan.
b) Perumusan kebijakan teknis di Bidang Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan, dan Perlengkapan.
c) Pengendalian, pembinaan dan koordinasi terhadap kegiatan .
d) Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan.

e) Pelaksana evaluasi kegiatan serta pembuatan laporan berkala terhadap seluruh kegiatan Perusahaan Daerah termasuk perhitungan laba-rugi dan neraca.
f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai bidang tugasnya.
g) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama . (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

3) Direktur Teknik

Direktur Teknik mempunyai tugas membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas Perusahaan Daerah dalam Bidang Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi dan Distribusi, Peralatan dan Pemeliharaan dan Operasional Cabang di Bidang Teknik.

Fungsi Direktur Teknik adalah :

a) Penyusunan rencana program kerja dibidang Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi, dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
b) Perumusan di bidang teknis dibidang Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi, dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
c) Pembinaan, Pengendalian, Koordinasi terhadap kegiatan Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
d) Pelaksanaan pembuatan laporan berkala terhadap kegiatan program Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuia bidang tugasnya.
f) Penyusunan Laporan dan Pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG PERPUSTAKAAN UNNES

d. Unsur Staf terdiri dari :

1) Bidang Penelitian dan Pengembangan

Penelitian dan Pengembangan mempunyai tugas membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas pokok Perusahaan Daerah Bidang Penelitian dan Pengembangan yang menjadi tanggung jawabnya.

Fungsi Bidang Penelitian dan Pengembangan adalah :

a) Pelaksanaan penyusunan program kerja di bidang penelitian dan pengembangan.
b) Pelaksanaan penelitian dan analisa terhadap pemasaran secara umum dalam rangka pengembangan Perusahaan Daerah.
c) Pelaksanaan penelitian dan analisa terhadap pemasaran secara umum dalam rangka pengembangan Perusahaan Daerah .
d) Penerbitan laporan yang menyangkut aktivitas Perusahaan Daerah dalam rangka penelitian dan pengembangan
e) Perencanaan dan Pengembangan teknologi informasi untuk kepentingan perusahaan
f) Pemberian rekomendasi dan saran perbaikan yang akan dilaksanakan kepada Direktur Utama .
g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama
h) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

2) Satuan Pengawasan Intern

Satuan Pengawasan Intern mempunyai tugas membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas pokok Perusahaan Daerah dalam bidang pengawasan yang menjadi tanggungjawabnya.

Fungsi Satuan Pengawasan Intern :

a) Pelaksanaan penyusunan program kerja dibidang pengawasan .
b) Pelaksanaan pemeriksaan yang meliputi seluruh aspek kegiatan managemen baik yang menyangkut efisiensi dan efektifitas Perusahaan Daerah .
c) Pengendalian terhadap seluruh prosedur Perusahan Daerah dan sistem akuntasi managemen yang telah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
d) Pelaporan dan Pengevaluasinan hasil pemeriksaan serta memberikan rekomendasi dan saran atas perbaikan yang perlu untuk dipergunakan sebagai bahan pengambilan keputusan kepada Direktur Utama.
e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama
f) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

3) Cabang Perusahaan

Cabang Perusahaan mempunyai tugas pokok membantu Direktur Utama dalam menyelenggarakan tugas pokok dibidang pelayanan penyediaan air minum di wilayah kerjanya.

Fungsi Cabang Perusahaan adalah :

a) Pelaksanaan pengurusan dan Pembinaan Cabang Perusahaan Daerah yang telah ditetapkan oleh Direktur Utama.
b) Pelaksanaan koordinasi yang meliputi segala usaha dan kegiatan penimgkatan pelayanan administrasi dan teknik penyediaan air minum untuk pelanggan dan masyarakat.
c) Pelaksanaan pengawasan teknik dan administrasi atas pelaksanaan tugas pokok sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Direksi serta peraturan perundang-undangan yang berlaku diwilayah kerjanya.
d) Pelaksanaan penagihan dan penerimaan pembayaran rekening air minum dan rekening non air.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

e) Pelaksanaan pemeliharaan jaringan pipa distribusi dan sarana diwilayah kerjanya.
f) Pelaksanaan pengurusan Tata Usaha Cabang Perusahaan Daerah.
g) Pelaksanaan pemeriksaan jaringan maupun instalasi pipa pada pelanggan dan menindak dengan tegas sesuai ketentuan yang berlaku, apabila dijumpai adanya tindak pelanggaran pelanggan dan atau masyarakat yang berdampak merugikan perusahaan.
h) Pengevaluasian dan analisa hasil pelaksanaan tugas serta penyusunan naskah laporan.
i) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
j) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama. (Kep. Walikota Semarang No.061.1 / 15)

Semakin bertambahnya penduduk khususnya di wilayah Kota Semarang ini, semakin bertambahnya pula kebutuhan air, sehingga mempengaruhi jumlah konsumen / pelanggan di PDAM Kota Semarang. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan di daerah, PDAM Kota Semarang sebenarnya telah dicanangkan sebagai perusahaan daerah yang diharapkan mampu memberikan tambahan pendapatan daerah.

PERPUSTAKAAN UNNES

Dengan 147.000-an pelanggan, PDAM Semarang sangat layak dituntut terus meningkatkan kinerjanya sebagai penyedia air bersih satu-satunya bagi warga Semarang yang berpenduduk 1,3 juta. Berikut ini tabel jumlah pelanggan PDAM Kota Semarang.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan

Nama Cabang	Jumlah Pelanggan
Cab. Semarang Selatan	29.909
Cab. Semarang Tengah	28.979
Cab. Semarang Barat	29.958
Cab. Semarang Timur	29.438
Cab. Semarang Utara	29.228
Jumlah:	**147.512**

Sumber : Profil jumlah pelanggan PDAM Kota Semarang 2008

Adapun prosedur menjadi pelanggan PDAM Kota Semarang adalah sebagai berikut :

a. Prosedur Menjadi Pelanggan

Untuk menjadi pelanggan dan menerima pelayanan air dari PDAM Kota Semarang, terlebih dahulu setiap calon pelanggan wajib melakukan sambung baru di PDAM Kota Semarang. Pelayanan Sambung Baru adalah pelayanan terhadap calon pelanggan yang berminat untuk menjadi pelanggan. Sambungan standar adalah pemasangan sambungan rumah dengan jarak maksimal 6 meter dari pipa distribusi ke titik pemasangan meter air. Sambungan Non Standar adalah pemasangan sambungan rumah dengan jarak maksimal lebih dari 6 meter. Calon pelanggan membeli dan mengisi formulir Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL) yang didalamnya memuat :

1) Pada persil (alamat) yang dimohonkan sambungan tersebut diatas betul-betul belum pernah menjadi pelanggan PDAM Semarang. Apabila dipersil tersebut pernah berlangganan

dan masih mempunyai hutang berupa rekening atau yang lainnya, maka kami bersedia membayar semua hutang tersebut sesuai ketentuan yang berlaku di PDAM Semarang.

2) Bersedia membayar semua tambahan biaya pipa distribusi/dinas sesuai dengan kalkulasi biaya yang telah ditentukan oleh PDAM Semarang tanpa suatu alasan yang tidak dapat dipertanggungjawabkan
3) Menyetujui dan tidak akan menggugat, bahwa jaringan pipa dinas maupun distribusi setelah terpasang, maka menjadi milik atau wewenang PDAM Semarang dalam hak pemanfaatannya
4) Apabila kemudian hari timbul sengketa atas Hak Milik tanah maupun bangunan sehingga mengakibatkan pipa-pipa persil harus dibongkar, atau terjadi perubahan jaringan pipa dalam persil yang tidak sesuai dengan gambar yang diijinkan, maka sambungan pipa dinas dapat dibongkar dan tidak akan menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun dari PDAM Semarang
5) Bertanggungjawab atas keamanan, kebersihan dan kerapian peralatan pipa meter air secara utuh.
6) Berjanji akan mematuhi segala ketentuan dan peraturan yang berlaku serta tarif yang ditentukan oleh PDAM Semarang, dan berkewajiban melapor bilamana terjadi perubahan kondisi dan fungsi bangunan.
7) Bersedia tidak akan memperjualbelikan / melimpahkan hak sebagai langganan PDAM Semarang kepada orang lain tanpa seijin PDAM Semarang, dan berjanji tidak akan mengalirkan air PDAM keluar persil dalam bentuk apapun, serta sanggup menerima aliran air sesuai dengan kemampuan jaringan yang ada pada PDAM Semarang.(SPL PDAM)

Adapun persyaratan permohonan ijin sambung baru yaitu :

1) Mengisi formulir permohonan sambung baru dan ditanda tangani pemohon.
2) Foto copy KTP pemohon.
3) Foto copy PBB tahun terakhir, atau keterangan dari Intansi yang berwenang apabila tidak terkena PBB.
4) Gambar denah lokasi.(SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997)

Prosedur permohonan sambung baru yaitu:

1) Calon pelanggan datang ke loket pelayanan Cabang,

membeli dan mengisi formulir.

2) Berkas permohonan dikonsultasikan serta diadakan penelitian administrasi dan teknis.

3) Setelah lengkap dan benar, berkas permohonan diagendakan. Kepada pemohon diberikan arsip permohonan.

4) Berkas permohonan selanjutnya dikirim ke Seksi Perencanaan untuk dilakukan penelitian teknis di lokasi.

5) Hasil penelitian secara teknis akan di informasikan ke calon pelanggan, dan apabila secara teknis memungkinkan pelanggan di persilahkan mengisi data administrasi di seksi langganan cabang.

6) Calon pelanggan membayar biaya sambung baru seksi inkaso cabang

7) Bukti pembayaran yang asli diberikan ke calon pelanggan sedangkan tembusan dikirim ke seksi langganan cabang untuk dibuatkan order pemasangan sambung baru yang dikirim ke seksi perencanaan.

8) Pemasangan sambungan dilaksanakan oleh instalatur. .(SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997)

Waktu Penyelesaian menjadi pelanggan PDAM Kota Semarang yaitu Enam (6) hari kerja sejak calon pelanggan membayar seluruh biaya sambung baru, dengan Biaya sebagai berikut :

1) Formulir Pendaftaran Rp. 10.000,-

2) Sambungan Standard Rp. 690.000,-

Sedangkan proses penyambungan baru diperkirakan akan memakan waktu selama 28 hari, dengan perhitungan sebagai berikut :

1) Data pelanggan sampai ke kantor pusat : 7 hari

2) Survey dan proses administrasi : 7 hari

3) Proses pemberitahuan administrasi dan persetujuan langganan : 7 hari

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN UNNES

4) Proses pembayarandan pemasangan /realisasi: 7 hari
Total realisasi sambungan baru 28 hari

2. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik .

Pelayanan yang diberikan PDAM Kota Semarang tidak sepenuhnya memuaskan pelanggan /konsumen yang mana menimbulkan sengketa di antara kedua belah pihak. Untuk itu perlu adanya perlindungan konsumen yang bertujuan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri serta meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi yaitu Undang-undang RI No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga akan terwujudnya keseimbangan pelanggan dengan PDAM Kota Semarang. Dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen harus didasarkan pada UUPK No.8 tahun 1999 pasal 4 dan pasal 5 sebagai berikut :

Hak Konsumen yang tertuang pada Pasal 4 sebagai berikut :

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.
b. Hak untuk memilih barang/jasa serta mendapatkan barang/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

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

Kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 UUPK No. 8 Tahun 1999, yaitu :

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

Disamping itu prinsip-prinsip yang mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen yaitu :

a. Kesalahan (*Liability based on fault*)

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata khususnya Pasal 1365, 1366, 1367 prinsip itu dipegang secara teguh. Yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian

PERPUSTAKAAN UNNES

“ Hukum’’ tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.

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

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

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

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

d. Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*) sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*).

Prinsip-prinsip tersebut mencerminkan suatu bentuk keadilan yang merata bagi konsumen dan pelaku usaha, sehingga sangat efektif untuk melindungi konsumen. Apalagi pelanggan yang mempunyai permasalahan dengan PDAM Kota Semarang sehingga Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang menyediakan pelayanan pengaduan bagi pelanggan atau masyarakat yang memerlukannya sesuai dengan kewenangannya. Adapun Bentuk Pengaduan yaitu Lisan dan Tertulis.

Adapun Jenis Pengaduan:

a. Non Teknik
   1) Data Langganan
   2) Tarip
   3) Dana Meter
   4) Pemakaian
   5) Lain-lain
b. Teknik
   1) Pipa Bocor
   2) Air Mati, air kecil, air keruh
   3) Meter Air mati
   4) Segel Meter (putus / tidak ada)
   5) Lain-lain
c. Pelanggaran
   1) Status tutup air mengalir
   2) Meter Air
   3) Sedot pompa
   4) Lain-lain

Adapun Prosedur Pengaduan yakni sebagai berikut :

a. Pengadu dapat datang sendiri ke loket – loket pengaduan baik di

kantor Cabang maupun Pusat atau melalui telepon :

1) Kantor Pusat : (024) 8315514
2) Cabang Semarang Selatan : (024) 7475701
3) Cabang Semarang Utara : (024) 3580313
4) Cabang Semarang Tengah : (024) 8443260
5) Cabang Semarang Barat : (024) 7603320
6) Cabang Semarang Timur : (024) 6732848

Atau melalui surat yang dialamatkan ke

1) Kantor Pusat : Jl. Kelud Raya Semarang
2) Cabang Semarang Selatan : Jl. Teuku Umar nomor 56 Semarang
3) Cabang Semarang Utara : Jl. Dr. Cipto nomor 103 Semarang
4) Cabang Semarang Tengah : Jl. Kelud Utara III Semarang
5) Cabang Semarang Barat : Jl. W.R. Supratman nomor 25 Semarang
6) Cabang Semarang Timur : Jl. Parangkesit – Tlogosari Semarang

b. Semua pengaduan yang disampaikan langsung atau tidak langsung akan dicatat oleh petugas dan selanjutnya diproses.

c. Setiap pengadu harus mencantumkan identitasnya secara benar, termasuk nomor langganannya apabila pengadu adalah pelanggan; berikut permasalahannya secara jelas.

d. Pengaduan dapat diselesaikan secara langsung atau memerlukan waktu penyelesaiannya lebih lanjut.

e. Setiap pengadu akan mendapatkan jawaban penyelesaian, baik secara lisan maupun tertulis.

f. Semua bentuk pengaduan yang sudah mendapatkan penyelesaian akan didokumentasikan.(SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997)

Berikut ini tabel jumlah pelangan yang mengadu pada PDAM Kota Semarang.

Tabel 2. Jumlah Pengaduan Pelanggan

No	Bulan	Teknik	Non Teknik	Pelanggaran
	Jan s/d Des 08	987	458	31

Sumber : Profil Pengaduan Pelanggan Tahun 2008

Berdasarkan data tersebut di atas dapat diambil sampel untuk masing-masing jenis pengaduan yaitu:

a. Pengaduan Teknik

1) Pipa Bocor

''Sudah hampir delapan hari terakhir ini pasokan air ke pelanggan di Gunungpati bagian atas macet. Warga sudah melaporkan ke PDAM Kota Semarang, namun selalu dijawab ada gangguan pada mesin pendorong air ke pelanggan, sehingga daya dorong berkurang Anehnya, katanya, peristiwa semacam ini sering terjadi menjelang Lebaran, Natal dan tahun baru, dan jawaban petugas hanya ada dua, karena terjadi kebocoran, dan mesin pendorong air ngadat atau rusak. Jika sudah demikian, warga setempat tidak ada pilihan kecuali harus membeli air dalam tangki ukuran 4000-5000 liter seharga Rp70 ribu hingga Rp100 ribu per tangki. Harusnya institusi PDAM Kota Semarang mulai mengganti pipa-pipa tua peninggalan

Belanda, dan kalau mesin pendorong air ke pelanggan sering ngadat ya diganti dengan yang baru. Kalau caranya demikian pelanggan jelas sangat dirugikan.'' (Wawancara dengan Ny. Lusi, pelanggan PDAM Kota Semarang warga Gunung Pati, tanggal 5 januari 2009, jam 11:00)

2) Air PDAM Keruh

''Kecewa adalah kata untuk mengungkapkan perasaan saya dan warga Margoyoso Ngaliyan Semarang. Kenapa demikian? Karena sudah beberapa minggu terakhir ini air bersih dari PDAM Tirta Moedal Kota Semarang berwarna kecoklat-coklatan dan berbau seperti lumpur. Sebelumnya, kami juga kecewa dengan tidak lancarnya aliran air di daerah kami karena sering tidak mengalir. Bahkan pernah 3 (tiga) hari kami tidak mendapatkan air. Sebagai warga yang baik kami selalu membayar rekening tagihan tepat waktu. Tapi, kenapa pelayanan yang kami dapatkan tidak baik? Untuk PDAM Tirta Moedal yang beralamat di Jl Kelud Raya 60 Semarang, tingkatkan pelayanan kepada pelanggan. Jangan sampai kami (pelanggan) dikecewakan untuk ke sekian kali lagi''. (Wawancara dengan M.Billah, pelanggan PDAM Kota Semarang warga Ngaliyan, tanggal 6 januari 2009, jam 15:00)

3) Air bau kaporit dan keruh

" Sudah 8 hari ini air PDAM yang mengalir di rumah saya baunya menyengat banget kayak kaporit, apalagi airnya keruh, sudah saya adukan ke PDAM tapi airnya masih tetap keruh gitu, PDAM sungguh sangat mengecawakan bagi pelanggannya, mana layak air seperti itu di gunakan buat masak". (Wawancara dengan Ibu Rukijati, pelanggan PDAM Kota Semarang warga Muktiharjo Raya 33, tanggal 2 januari 2009, jam 15:00)

b. Pengaduan Non Teknik

1) Keberatan dengan pembayaran rekening bulan april 2008. (Bpk.Wida Rizqi, Jl. Taman Mahesa Mukti II/366)

2) Keberatan dengan pembayaran rekening bulan oktober 2008. (Bapak Eddy Oerip, Jl. Mahesa Raya No.16)

3) Keberatan dengan pencatatan meter yang tidak tepat sehingga terjadi lonjakan tagihan. (Bpk. Sukahar, Jl. Payung Asri Barat III/32)

c. Pelanggaran

1) PDAM dalam memperbaiki jaringan pipa, bekas galiannya tidak dirapikan kembali. (Bapak.Harsono, Jl.Kelud Selatan 2)

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG PERPUSTAKAAN UNNES

2) Pemutusan jaringan jangan terlalu cepat, Mohon ada toleransi.(Bpk.Adam, Mahmudi, Jl.Candi Prambanan IX/1654, Perum Pasadena)

3) Petugas lapangan PDAM kurang bersahabat dan PDAM kurang dalam melakukan sosialisasi. (Ibu Saripto, Jl.Beringin Asri A.32 RT 02 RW 07, Gondoriyo Ngaliyan)

Ketika terjadi Permasalahan dengan PDAM Kota Semarang, Upaya yang dilakukan pelanggan/konsumen untuk memperoleh hak-hak yang seharusya di dapat adalah dengan jalan mengadukan masalahnya ke Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Semarang. Lembaga yang mempunyai Visi dan misi sebagai berikut:

Visi LP2K

a. Secara mandiri membantu konsumen agar dapat melindungi diri sendiri

b. Menjaga martabat produsen dan membantu pemerintah.

Misi LP2K

a. Melindungi konsumen dari praktek pelaku usaha yang merugikan.
b. Membantu menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.
c. Membangun pengetahuan dan kesadaran konsumen sehingga mampu melindungi diri sendiri.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

d. Bekerjasama dengan LPKSM lain, pemerintah dan instansi terkait lainnya berkaitan dengan perlindungan konsumen.(Profil LP2K)

Adapun Bidang-bidang kegiatan LP2K yaitu:

a. Bidang Penelitian dan Pengabdian (Litbang)

Bidang ini melakukan kegiatan penelitian, baik survey maupun pengujian untuk mendapatkan data informasi yang dibutuhkan lembaga dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Disamping itu secara periodik dilakukan diskusi/kajian terhadap berbagai isu dengan melibatkan berbagai pihak.

b. Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat (PPM)

Bidang ini berperan menerima, menampung, menyalurkan dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan konsumen yang mengalami masalah karena tidak puas dengan barang/atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha, dalam hal ini LP2K bertindak secara aktif maupun pasif. Aktif yaitu pihak LP2K melakukan pemantauan dan menindaklanjuti surat pembaca di media massa yang berorientasi konsumen dalam hal ini dilakukan secara selektif, hanya yang beridentitas jelas yang akan di bantu. Pasif yaitu apabila inisiatif datang dari konsumen, konsumen secara langsung menghubungi LP2K dan mengadukan masalahnya.(Profil LP2K)

”Dari 100 pengaduan masyarakat yang masuk ke LP2K Kota Semarang, sekitar 30 pengaduan atau 30 persen di antaranya ditujukan ke Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang. Angka tersebut lebih besar dibanding komplain terhadap PT PLN, PT Telkom (masing-masing 20 aduan), dan sejumlah perusahaan jasa keuangan. Peringkat ini berdasarkan laporan atau pengaduan yang masuk ke kami selama tahun 2008. Dari situ terlihat tak ada perubahan di banding tahun-tahun sebelumnya, PDAM masih menjadi perusahaan yang paling banyak dikomplain. Ada lima persoalan yang banyak

PERPUSTAKAAN UNNES

dikomplain masyarakat terkait pelayanan perusahaan daerah milik Pemerintah Kota Semarang tersebut. Lima persoalan itu adalah:

a. Aliran yang sering mati
b. Tagihan kedaluwarsa
c. Pencatatan air yang tak sesuai dengan kenyataan
d. Kualitas air yang kurang jernih dan higienis
e. Serta layanan administrasi yang kerap melempar atau mempingpong pelanggan.

"Hampir setiap tahun persoalan-persoalan tersebut dikeluhkan pelanggan, tetapi tak ada respons yang memuaskan dari PDAM. Ini menandakan PDAM paling tidak siap menghadapi respons pelanggan. Kurang ada kemauan baik dari perusahaan untuk memperbaiki layanan secara signifikan. Keberadaan LP2K diatur dalam pasal 44 UUPK No. 8 Tahun 1999, dimana kepada lembaga ini konsumen bisa mengadukan permasalahanya melalui telepon, lisan, faksmile, atau bisa datang langsung ke kantor LP2K di Jalan Borobudur. Di samping memberikan saran, LP2K juga akan memberikan masukan hal-hal apa saja yang bisa dilakukan konsumen untuk mempertahankan hak-haknya sebagai konsumen". (wawancara dengan Ngargono, Ketua Lembaga Pembinaan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) Kota Semarang, 15 Januari 2009, jam 11:00) .

Menanggapi pengaduan-pengaduan yang di kemukakan pelanggan, Ibu Etty Laksmiwati sebagai Direktur Umum (18 Februari 2009, jam 13:00) menanggapinya dan menjelaskan bahwa PDAM Kota Semarang dalam memberikan perlindungan Hukum Terhadap Konsumen menuju pelayanan SIGAP, TANGGAP, dan RAMAH yakni dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang meliputi 3 kebijakan yaitu :

a. Segi Kebijaksanaan

Penggunaan air terkadang tidak terkontrol atau berlebihan yang mengakibatkan tagihan air melonjak, terkadang konsumen menganggap penggunaan air tersebut sama dengan bulan-bulan kemarin , dan konsumen menganggap petugas pencatat meteran yang terkadang dituduh lalai dalam melaksanakan tugasnya. Hal inilah yang terkadang sering muncul dalam pengaduan konsumen, untuk menyiasati hal tersebut petugas pengaduan memberikan penjelasan yang sedetail mungkin agar konsumen tidak salah paham sehingga ini juga tidak kesalahan mutlak dari petugas bisa saja konsumen menggunakan air secara berlebihan. Pihak PDAM memberikan kebijaksanaan yaitu memberikan waktu untuk mengangsur biaya rekening tersebut terlalu tinggi , sehingga tidak terlalu memberatkan, selain itu secara finansial PDAM tidak dirugikan.

b. Segi pelayanan pelanggan

Untuk melindungi konsumen, PDAM selalu berusaha untuk segera mengatasi segala jenis keluhan yang disampaikan pelangan dengan cara segera datang langsung ke lokasi untuk melihat keadaannya serta menganalisa permasalahan yang ada, setelah itu petugas lapangan akan segera memperbaiki kerusakannya. Permasalahan yang biasa dikeluhkan oleh pelanggan antara lain : air tidak mengalir, aliran air kecil, pipa bocor, air berbau dan rekenimg pemakaian air melonjak.

c. Segi Pendapatan / Kualitas Air / Pendistribusian

Dalam memproses pengolahan air bersih PDAM telah mengusahakan penyediaan air minum dengan kualitas air yang bersih. Salah satu usaha yang dilakukan PDAM adalah kontrol kualitas dimana air hasil olahan mengalami pengontrolan kualitas baik di resevoir instalasi pengolahan air maupun pelanggan. Maksud dan tujuan dilakukan kontrol kualitas tersebut agar hasil olahan senantiasa memenuhi standar kualitas yang ditetapkan. Kontrol kualitas di instalasi dilakukan tiap minggu secara lengkap yang meliputi : pemeriksaan secara fisik, kimia dan bakteriologi. Untuk kontrol kualitas di pelanggan dilakukan kerjasama dengan Dinas Kesehatan Kota Semarang. PDAM dan Dinas Kesehatan Kota Semarang secara rutin mengadakan pemeriksaan kualitas air minum yang telah

didistribusikan kepada masyarakat. Apabila pelayanan PDAM mengalami gangguan yang mengakibatkan pasokan air terlambat, PDAM juga berusaha untuk memaksimalkan pelayanan air bersih melalui truck tanki tetapi beban transport dibebankan kepada pelanggan. Selain itu PDAM juga mengadakan giliran dalam pembagian air karena semua pelanggan membutuhkan air, apalagi musim kemarau, karena debit air turun, sehingga konsumen/pelanggan dapat memaklumi.

3 Kebijakan tersebut sudah sesuai dengan SK Walikota Semarang 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang Standar Pelayanan Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang yakni pada point Kuantitas air dan Kualitas air yang mana di uraikan sebagai berikut :

a. Kuantitas Air

1) Pengertian :

a) Tekanan air di pelanggan adalah kekuatan daya alir air yang diukur pada meter air yang terpasang di pelanggan.

b) Durasi aliran adalah jumlah jam air mengalir pada periode tertentu.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

2) Persyaratan Teknis

a) Tekanan air di pelanggan minimal 0,05 ATM.

b) Durasi aliran yang diterima pelanggan sesuai dengan potensi wilayah masing – masing.

b. Kualitas air

1) Pengertian

a) Kekeruhan adalah tingkat kejernihan air yang didistribusikan kepada pelanggan setelah melalui proses pengolahan.

b) Sisa chlor adalah kandungan sisa chlor sebagai desinfektan (pembunuh kuman) pada air yang diterima oleh pelanggan.

c) Echeria Coli adalah batas kandungan bakteri Echeria Coli didalam air yang diterima oleh pelanggan.

2) Dasar Hukum

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 907/Menkes/SK/VII/2002 tanggal 29 Juli 2002.

3) Persyaratan Teknis

a) Tingkat kekeruhan maksimum : 5 NTU

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

b) Kandungan sisa chlor : 0,01 – 0,1 ppm

c) Echeria Coli : 0/100 ml

3. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.

Pelaksanaan perlindungan hukum yang diberikan PDAM ke konsumen/pelanggan dirasa belum optimal, karena ada kendala dalam pelaksanaannya diantaranya yaitu:

a. UUPK No.8 tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan / konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang.

b. Dalam bidang teknis letak semarang berbukit dan lembah sehingga sistem pendistribusian 11 % dengan sistem pemompaan. Kerusakan tinggi, harga tinggi, ditunjang dengan konsumsi listrik tinggi yang mengakibatkan melonjaknya tarif PDAM. (Wawancara dengan Etty Laksmiwati sebagai Direktur Umum PDAM Kota Semarang, 18 Februari 2009, jam 13:00)

Adapun kendala lain menurut petugas bagian pengaduan PDAM Kota Semarang ketika dikonfirmasi menjelaskan, selain akibat pipa

yang sudah tua sehingga banyak yang keropos dan menimbulkan kebocoran, juga mesin untuk pensuplai air ke pelanggan mengalami kemacetan. Macetnya mesin juga diakibatkan pemadaman listrik dari PLN. Jika mesin macet, kemudian dihidupkan menyebabkan daya dorong (tekanan) untuk mensuplai air ke pelanggan lemah, terutama bagi pelanggan yang berada di dataran tinggi (pegunungan). Sampai saat ini PDAM Kota Semarang masih mengandalkan pasokan air baku dari Sungai Garang, beberapa sumur artetis yang ada di kota ini dan beberapa waduk di sekitar Kota Semarang, termasuk waduk Jatibarang. Sampai saat ini kualitas pasokan air dari PDAM Kota Semarang kepada para pelanggannya belum siap untuk diminum langsung sesuai aturan yang ada, harusnya kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan sudah siap minum pada awal tahun 2008.(Wawancara dengan Sriyono, Petugas bagian pengaduan PDAM Kota Semarang tanggal 17 Februari 2009, jam 10.00).

Kepala Bagian Sekretariat PDAM Kota Semarang Menuk Indrati mengatakan PDAM terus berbenah dan memerhatikan komplain dari masyarakat untuk memperbaiki layanan. Namun, masih ada kendala-kendala yang dihadapi untuk mencapai layanan terbaik Penyebabnya:

a. Persediaan Air Baku Yang Terbatas

Penyediaan bahan baku air yang diproses untuk dijadikan air minum oleh PDAM masih sangat kurang hingga volume air yang dihasilkan belum seluruhnya memenuhi kebutuhan konsumen.

PDAM selalu berusaha untuk mencari dan menambah sumber air baru agar kebutuhan konsumen seluruhnya dapat terpenuhi karena hal ini menyangkut usaha untuk meningkatkan pelayanan dan pendistribusian air kepada konsumen.

b. Terbatasnya Mesin Pengolahan Air

Mesin pengolahan air banyak yang sudah tua dan aset penunjang sudah banyak yang rusak, karena itu perlu penggantian, tetapi dana untuk memperbaiki atau membeli mesin-mesin tersebut belum ada realisasinya.

c. Terbatasnya Sambungan Pipa Distribusi

Masalah distribusi air masih belum merata menjangkau kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya, karena belum tersediannya sambungan pipa distribusi. Biaya distribusi dan operasional yang masih sangat tinggi maka untuk sementara belum menambah sambungan pipa distribusi dalam hal ini menyebabkan pihak PDAM belum dapat mencukupi air secara normal kepada masyarakat. Pihak PDAM tidak dapat berbuat banyak atas aduan atau klaim dari pihak konsumen yang merasa dirugikan yang disebabkan tidak lancarnya aliran air.

d. Kualitas Sumber Daya Manusia yang Ada di PDAM

Kualitas sumber daya manusia yang ada pada PDAM masih rendah, terutama yang bertugas dilapangan, sehingga mengakibatkan tingkat kehilangan air cukup tinggi. Hal ini

menyebabkan pemasukan pendapatn menjadi rendah dan kurang mencukupi untuk menunjang biaya produksi dan operasional.

Ibu Menuk mencontohkan, seringnya air mampet dan kualitas air PDAM yang kurang jernih terjadi karena produksi air baku yang terbatas. Selain itu, sarana untuk memproduksi air baku pun kerap tertimpa masalah, seperti listrik mati. Mengenai tagihan yang kerap kedaluwarsa, Menuk mengatakan PDAM sudah berupaya mengatasinya dengan menyelenggarakan sistem tagihan online. Dengan sistem ini, tagihan pelanggan tercatat dalam data komputer sehingga bisa diketahui secara jelas, berapa tagihan yang harus dibayar.(wawancara dengan Menuk Indrati, Kepala Bagian Sekretariat PDAM Kota Semarang 18 Februari 2009, jam 10:00)

4. Upaya Yang Dilakukan oleh PDAM Untuk Mengatasi Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.

Upaya yang di ambil PDAM Kota Semarang dalam mengatasi kendala tersebut yaitu:

a. Keamanan baik dari semua manajemen, Pemerintahan Kota, DPRD Kota pelanggan, Pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM

b. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi. PDAM juga berusaha untuk mendapatkan bantuan dari dana APBD Semarang, bantuan dana ini untuk membeli peralatan-peralatan, dan untuk biaya perbaikan sarana-sarana pendistribusian air.

c. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain (pelanggan mengadu tidak puas) dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas.

d. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air. (Wawancara dengan Etty Laksmiwati sebagai Direktur Umum PDAM Kota Semarang, 18 Februari 2009, jam 13:00).

Liliek Indarto, Kasubag Humas dan Protokol PDAM Kota Semarang menjelaskan ''Walaupun sampai saat ini belum ada subsidi (bantuan) dana operasional dari pemerintah melalui APBD kepada PDAM Kota Semarang, namun PDAM setempat bertekad untuk mewujudkan pelayanan air siap minum pada para pelanggannya. Sesuai aturan yang ada, harusnya kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan sudah siap minum pada awal tahun 2008, namun karena sesuatu hal baru dimungkinkan pada tahun 2015. Belum mampunya PDAM Kota Semarang mewujudkan layanan air siap minum karena adanya berbagai kendala, di antaranya banyaknya pipa-pipa tua peninggalan zaman Belanda yang saat ini harus segera diganti, dan masih adanya hutang yang harus dibayar oleh PDAM setempat. Untuk

itu kita sudah melayangkan surat kepada Pemerintah Pusat, dalam hal ini kepada Menteri Pekerjaan Umum (PU) agar pemerintah memberi toleransi hingga 2015 layanan air siap minum sudah terwujud, kata Liliek. Mengenai jumlah pelanggan PDAM Kota Semarang sampai saat ini tercatat sekitar 143 ribu . Saat ini PDAM Kota Semarang selain mengandalkan air baku dari Sungai Garang dan beberapa sumur artetis yang ada di kota ini juga beberapa waduk di sekitar Kota Semarang, termasuk Waduk Jatibarang. Jika Waduk Jatibarang yang akan dibangun pemerintah sudah selesai, maka PDAM Kota Semarang akan mendapat jatah air baku sekitar 1.200 liter/detik. ’’(wawancara dengan Liliek Indarto, Kasubag Humas dan Protokol PDAM Kota Semarang, 18 Februari 2009, Jam 15:00) .

Upaya lain yang dilakukan PDAM Kota Semarang dalam mengatasi kendala – kendala dan dalam rangka peningkatan pelayanan PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan, PDAM memiliki usaha-usaha penyehatan antara lain:

a. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku.
b. Mengajukan permohonan dana dari APBD Semarang maupun dari sumber-sumber lain.
c. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor.
d. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan.
e. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan.

f. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis.

g. Mengusulkan kenaikan tarif.

h. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum.

i. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan.

j. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan. (Wawancara dengan Joko Mulyono, Kasubag Litbang PDAM Kota Semarang tanggal 20 Februari, jam 10:00)

B. Pembahasan

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik .

Guna melindungi konsumen PDAM dalam penggunaan air minum di Semarang, PDAM Kota Semarang melakukan 3 kebijakan yaitu:

PERPUSTAKAAN UNNES

a. Segi Kebijaksanaan

Penggunaan air terkadang tidak terkontrol atau berlebihan yang mengakibatkan tagihan air melonjak, terkadang konsumen menganggap pengguna air tersebut sama / paling selisih sedikit dengan bulan bulan kemarin, dan konsumen menganggap petugas pencatat meteran yang terkadang dituduh lalai dalam

melaksanakan tugasnya. Hal inilah yang terkadang sering muncul dalam pengaduan konsumen, untuk menyisati hal tersebut petugas pengaduan memberikan penjelasan yang sedetil mungkin agar konsumen tidak salah paham sehingga ini juga tidak kesalahan mutlak dari petugas bisa saja konsumen menggunakan air secara berlebihan . pihak PDAM memberikan kebikjaksanakaan yaitu memberikan waktu untuk mengungsur biaya rekening bulan tersebut yang terlalu tinggi , sehingga tidak terlali memberatkan , selain itu secara finasial PDAM tidak dirugikan , karena PDAM juga membutuhkan biaya untuk pendistribusian segala bidang yang mana membutuhkan dana yang tidak sedikit .

b. Segi Pendistribusian / Kualitas Air yang di hasilkan oleh PDAM

PDAM mengusahakan penyediaan air minum bagi masyarakat dengan kualitas air yang bersih, karena dengan air yang bersih pelanggan/konsumen dapat memenuhi kebutuhan rumah tangga, yang dimaksud air yang bersih adalah air yang tidak berbau, tidak berwarna, dan tidak berasa. PDAM sudah menjamin bahwa air yang disalurkan di masyarakat sudah memenuhi standart kesehatan karena dalam proses pengolahannya PDAM selalu mengutamakan mutu dan kualitas air. PDAM sudah mengusahakan untuk menjaga kualitas air yang

akan disalurkan ke konsumen/pelanggan, tetapi dalam kenyataannya masih saja ada keluhan air berbau, air keruh yang sampai ke konsumen, hal ini terkadang yang membuat konsumen/pelanggan jengkel karena mereka butuh air yang bersih, usut punya usut ternyata ada saluran pipa yang bocor sehingga air itu menjadi keruh disebabkan pipa aliran itu sudah tua dan perlu adanya penggantian dengan pipa yang baru, berdasarkan prosedur kelayakan air siap pakai memang PDAM sudah memenuhi standart

c. Segi pelayanan pelanggan

Untuk melindungi konsumen, PDAM selalu berusaha untuk segera mengatasi segala jenis keluhan yang disampaikan pelangan dengan cara segera datang langsung ke lokasi untuk melihat keadaannya serta menganalisa permasalahan yang ada, setelah itu petugas lapangan akan segera memperbaiki kerusakannya. Permasalahan yang biasa dikeluhkan oleh pelanggan antara lain : air tidak mengalir, aliran air kecil, pipa bocor, air berbau dan rekenimg pemakaian air melonjak.

Dalam pelaksanaan kewajibannya tersebut PDAM sebagai pelaku usaha sudah sesuai pada UUPK No. 8 Tahun 1999 Pasal 7 yang memuat antara lain :

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

1) Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya

2) Menjamin mutu barang dan /atau jasa yang di produksi dan /atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan /atau jasa yang berlaku.

Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL) adalah bentuk perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan. Adapun jenis-jenis perjanjian menurut Satrio yaitu:

1) Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak

Perjanjian timbal balik (*Bilateral Contract*) adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Jenis perjanjian ini yang paling umum terjadi dalam kehidupan masyarakat misalnya perjanjian jual-beli, pemborongan bangunan, tukar menukar, sewa menyewa.

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya, misalnya perjanjian hibah, pemberian hadiah. Pihak yang satu berkewajiban menyerahkan benda yang di berikan itu.Yang menjadi kriteria perjanjian jenis ini adalah kewajiban berprestasi kedua belah pihak atau salah satu pihak. Prestasi biasanya berupa berwujud baik yang bergerak maupun yang tidak bergerak, atau benda tidak berwujud berupa hak untuk menghuni rumah.

Pembedaan ini mempunyai arti penting dalam praktek, terutama dalam hal pemutusan perjanjian menurut pasal 1266 KUH Perdata yaitu ”syarat batal di anggap selalu di cantumkan dalam persetujuan-persetujuan yang bertimbal balik, manakala salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya”.

2) Perjanjian Percuma dan Perjanjian dengan Alas Hak yang Membebani.

Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan kepada satu pihak saja misalnya perjanjian pinjam pakai, perjanjian hibah. Perjanjian dengan alas hak yang membebani adalah perjanjian dalam mana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu terdapat kontraprestasi dari pihak lainnya, sedangkan antara prestasi itu ada hubungannya menurut hukum. Kontraprestasinya dapat berupa kewajiban pihak lainnya, tetapi juga pemenuhan suatu syarat *potestatif* (imbalan) misalnya A menyanggupi memberikan kepada B sejumlah uang, jika B menyerah lepaskan suatu barang tertentu kepada A.

3) Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama

Perjanjian bernama adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri, yang dikelompokan sebagai perjanjian khusus, dan jumlahnya terbatas, misalnya Jual

beli, sewa menyewa, tukar menukar, pertanggungan. Sedangkan perjanjian tidak bernama adalah perjanjian yang tidak mempunyai nama tertentu dan jumlahnya tidak terbatas.

4) Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian Obligator

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Perjanjian kebendaan ini sebagai pelaksanaan perjanjian *obligator*.

Perjanjian *obligator* adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadinya perjanjian, timbullah hak dan kewajiban pihak-pihak. Pembeli berhak untuk menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berkewajiban membayar harga, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang. Pentingnya pembedaan ini adalah untuk mengetahui apakah dalam perjanjian itu ada penyerahan (*levering*) sebagai realisasi perjanjian dan penyerahan itu sah menurut hukum atau tidak.

5) Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Riil

Perjanjian Konsensual adalah perjanjian yang timbul karena ada persetujuan kehendak antara pihak-pihak . Perjanjian riil adalah perjanjian di samping ada persetujuan

kehendak juga sekaligus harus ada penyerahan nyata dari barangnya , misalnya jual beli barang bergerak, perjanjian penitipan, pinjam pakai.

Sedangkan menurut jenis perjanjiannya, perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) termasuk dalam jenis :

1) Perjanjian Timbal Balik

Perjanjian timbal balik (*Bilateral Contract*) adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak. Dikategorikan dalam perjanjian ini karena setelah SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) disetujui oleh pelanggan, maka akan timbul timbal balik antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan, dimana pelanggan akan menerima pelayanan berupa sambungan air dan PDAM Kota Semarang akan menerima iuran dari sambungan air tersebut.

2) Perjanjian sepihak

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya. Perjanjian yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) hanya membebankan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi

oleh pelanggan saja, tetapi hak-hak pelanggan tidak di sebutkan dalam perjanjian tersebut sehingga perjanjian tersebut terlihat perjanjian yang hanya sepihak saja.

3) Perjanjian Obligator

Perjanjian *obligator* adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadinya perjanjian, timbullah hak dan kewajiban pihak-pihak. Pembeli berhak untuk menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berkewajiban membayar harga, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang. Dalam hal ini pelanggan berkedudukan sebagai pembeli yang wajib membayar sejumlah uang kepada penjual yaitu PDAM Kota Semarang dalam menjual jasa pelayanan air.

Sedangkan Bentuk perjanjian dapat dibedakan tiga bentuk perjanjian tertulis, sebagaimana dikemukakan berikut ini :

1) Perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja. Perjanjian semacam itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban untuk mengajukan bukti-bukti yang di perlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak

ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan.

2) Perjanjian dengan saksi notaris untuk melegalisir tanda tangan para pihak. Fungsi kesaksian notaris atas suatu dokumen semata-mata hanya melegalisir kebenaran tanda tangan para pihak. Akan tetapi kesaksian tersebut tidaklah mempengaruhi kekuatan hukum dari isi perjanjian. Salah satu pihak mungkin saja menyangkal isi perjanjian. Namun, pihak yang menyangkal tersebut adalah pihak yang harus membuktikan penyangkalannya.

3) Perjanjian yang dibuat di hadapan oleh notaris dalam bentuk akta notariel. Akta notariel adalah fakta yang dibuat di hadapan dan di muka pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang untuk itu adalah notaris, camat, PPAT dan lain-lain. Jenis dokumen ini merupakan alat bukti yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.(Salim, 2003: 166).

Adapun menurut bentuk perjanjiannya, SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) termasuk dalam bentuk:

1) Perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja.

Perjanjian semacam itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan

mengikat pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban untuk mengajukan bukti-bukti yang di perlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan. Karena dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) perjanjian itu tidak mengikat pihak ketiga hanya mengikat dua pihak saja yaitu PDAM Kota Semarang dengan pelanggan.

Menurut Syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian telah diatur didalam pasal 1320 KUH Perdata, yaitu :

1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri.

   PDAM Kota Semarang dan pelanggan mengikatkan diri dalam perjanjian yakni berupa SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan)

2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

   PDAM Kota Semarang dan Pelanggan sama-sama mempunyai kecakapan dalam membuat perjanjian tersebut.

3) Suatu hal tertentu.

   Dalam perjanjian SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan memuat isi-isi perjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut.

4) Suatu sebab yang halal.

Perjanjian yang terjadi antara PDAM Kota Semarang dan pelanggan merupakan perjanjian yang halal karena pelaksanaanya di atur menurut peraturan yang telah di tetapkan pemerintah .

Dari uraian di atas maka perjanjian antara PDAM Kota Semarang dan Pelanggan yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) adalah syah karena Syarat pertama dan kedua disebut syarat suyektif dan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif terpenuhi.

Jadi Akibat Hukum Perjanjian SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) yang menyangkut PDAM Kota Semarang dengan pelanggan adalah mengikat karena Semua perjanjian yang dibuat secara syah adalah mengikat, jadi mengikat pihak-pihak dalam perjanjian.

Adapun hak-hak konsumen pelanggan PDAM Kota Semarang yang tertuang dalam pasal 4 UUPK yang belum terpenuhi

1) Hak untuk mendapatkan barang kompensasi, ganti rugi dan/penggantian, apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Peranan SK Walikota Semarang 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang Standar Pelayanan

Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang yakni untuk melindungi kepentingan konsumen/pelanggan PDAM Kota Semarang yang hak-haknya tidak termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan).

Karena selama ini pelanggan yang mempunyai permasalahan dengan PDAM Kota Semarang tidak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Misalnya saja air yang berhari-hari tidak mengalir tetapi rekening air sama saja sehingga banyaknya komplain yang keberatan dengan rekening air tiap bulannya.

Sehingga adapun prinsip tanggung jawab yang dapat digunakan dalam melindungi konsumen dengan adanya permasalahan antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan yaitu :

1) Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*)

Prinsip Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*) sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*). Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena (*Strict Liability*) merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaiana perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya, setiap resiko yang timbul dan diderita

karena ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.

2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.

Kendala dalam pelaksanaannya Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik diantaranya yaitu:

a. UUPK No.8 tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan / konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang.

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

b. Dalam bidang teknis letak semarang berbukit dan lembah sehingga sistem pendistribusian 11 % dengan sistem pemompaan. Kerusakan tinggi, harga tinggi, ditunjang dengan konsumsi listrik tinggi yang mengakibatkan melonjaknya tarif PDAM.

Adapun penyebab dari kendala-kendala tersebut pada kenyataannya dilapangan yang sering terjadi yaitu:

1) Persediaan Air Baku Yang Terbatas

Penyediaan bahan baku air yang diproses untuk dijadikan air minum oleh PDAM masih sangat kurang hingga volume air yang dihasilkan belum seluruhnya memenuhi kebutuhan konsumen. PDAM selalu berusaha untuk mencari dan menambah sumber air baru agar kebutuhan konsumen seluruhnya dapat terpenuhi karena hal ini menyangkut usaha untuk meningkatkan pelayanan dan pendistribusian air kepada konsumen.

2) Terbatasnya Mesin Pengolahan Air

Mesin pengolahan air banyak yang sudah tua dan aset penunjang sudah banyak yang rusak, karena itu perlu penggantian, tetapi dana untuk memperbaiki atau membeli mesin-mesin tersebut belum ada realisasinya.

3) Terbatasnya Sambungan Pipa Distribusi

Masalah distribusi air masih belum merata menjangkau kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya, karena

belum tersediannya sambungan pipa distribusi. Biaya distribusi dan operasional yang masih sangat tinggi maka untuk sementara belum menambah sambungan pipa distribusi dalam hal ini menyebabkan pihak PDAM belum dapat mencukupi air secara normal kepada masyarakat. Pihak PDAM tidak dapat berbuat banyak atas aduan atau klaim dari pihak konsumen yang merasa dirugikan yang disebabkan tidak lancarnya aliran air.

3. Upaya Yang Dilakukan oleh PDAM Untuk Mengatasi Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.

Dalam upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang ada, PDAM memiliki usaha-usaha penyehatan antara lain:

a. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku.

b. Mengajukan permohonan dana dari APBD Semarang maupun dari sumber-sumber lain.

c. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor.

d. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan.

e. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan.

f. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

g. Mengusulkan kenaikan tarif.

h. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum.

i. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan.

j. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.

Upaya-upaya tersebut belum dilaksanakan secara optimal terbukti masih banyaknya konsumen yang bermasalah yang mengadu. Padahal diharapkan adanya usaha-usaha penyehatan tersebut jika dilaksanakan secara optimal maka konsumen/pelanggan hak-haknya terpenuhi.

Untuk itu ada upaya khusus yang di ambil PDAM Kota Semarang dalam mengatasi kendala tersebut yaitu:

a. Keamanan baik dari semua manajemen, Pemerintahan Kota, DPRD Kota pelanggan, Pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM

b. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi. PDAM juga berusaha untuk mendapatkan bantuan dari dana APBD Semarang, bantuan dana ini untuk membeli peralatan-peralatan, dan untuk biaya perbaikan sarana-sarana pendistribusian air.

c. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain (pelanggan mengadu tidak puas) dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas.

d. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air.

Namun berdasarkan pengamatan upaya khusus tersebut belum berhasil sepenuhnya, hanya sebagian saja.

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG
PERPUSTAKAAN
UNNES

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik .

   PDAM Kota Semarang dalam memberikan perlindungan Hukum Terhadap Konsumen meliputi 3 kebijakan dalam SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang Standar Pelayanan Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang yaitu :

   a. Segi Kebijaksanaan
   b. Segi pelayanan pelanggan
   c. Segi Pendapatan / Kualitas Air / Pendistribusian

   Tetapi yang belum optimal dari ketiga kebijakan tersebut adalah Segi Pendapatan / Kualitas Air / Pendistribusian karena masih banyak konsumen yang mengeluhkan tentang pendistribusian air (air keruh, air tidak lancar, air bergilir).

2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.

Ada 2 kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik, diantaranya yaitu:

a. UUPK No.8 tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan / konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang.

b. Dalam bidang teknis letak semarang berbukit dan lembah sehingga sistem pendistribusian 11 % dengan sistem pemompaan. Kerusakan tinggi, harga tinggi, ditunjang dengan konsumsi listrik tinggi yang mengakibatkan melonjaknya tarif PDAM.

3. Upaya Yang Dilakukan oleh PDAM Untuk Mengatasi Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik.

Adapun upaya yang dilakukan PDAM Kota Semarang yaitu :

a. Keamanan baik dari semua manajemen, Pemerintahan Kota, DPRD Kota pelanggan, Pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM

b. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi. PDAM juga berusaha untuk mendapatkan bantuan dari dana APBD Semarang, bantuan dana ini untuk membeli peralatan-peralatan, dan untuk biaya perbaikan sarana-sarana pendistribusian air.

c. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain (pelanggan mengadu tidak puas) dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas.

d. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air.

Ditunjang dengan upaya-upaya penyehatan yang dilakukan PDAM Kota Semarang yaitu :

a. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku.

b. Mengajukan permohonan dana dari APBD Semarang maupun dari sumber-sumber lain.

c. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor.

d. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan.

e. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan.

f. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis.

g. Mengusulkan kenaikan tarif.

h. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum.

i. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan.

j. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.

B. Saran

1. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang kepada para pelanggan di

kota Semarang perlu adanya perubahan untuk memperbaiki layanan secara signifikan sehingga pelanggan puas dengan pelayananya dalam hal kualitas airnya masih perlu ditingkatkan lagi. Kualitas air yang ada saat ini belum bisa langsung dikonsumsi untuk diminum, masih sebatas untuk mandi dan cuci, kalau mau diminum harus dimasak hingga mendidih dan matang dulu, supaya kuman dan bakteri yang ada dalam air mati sehingga tidak mengganggu kesehatan pengonsumsinya.

2. Kendala-kendala perlindungan hukum terhadap konsumen sebaiknya di atasi dengan adanya sosialisasi kepada pelanggan mengenai UUPK No.8 Tahun 1999 yang diharapkan dapat mengetahui hak-haknya sebagaimana tertuang dalam UUPK No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sehingga konsumen dapat memperjuangkan hak-haknya jika merasa di rugikan oleh PDAM Kota Semarang.
3. Upaya PDAM Kota Semarang dalam menghadapi kendala-kendala yang ada perlu ditingkatkan lagi pelaksanaanya sehingga konsumen diharapkan tidak hanya menuntut hak-haknya saja tetapi juga melaksanakan kewajibannya dengan baik seperti tepat waktu dalam pembayaran rekening air, merawat pipa-pipa PDAM sehingga tercipta hubungan yang seimbang dengan PDAM Kota Semarang.

DAFTAR PUSTAKA

Hadi, Sutrisno. 1997. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM

Hadiwidojo, Hapsoro. 1986. *B.P.H Hukum Perdata*. Semarang: FH UNDIP

Harahap, Yahya. 1998. *Segi-Segi Hukum Perjanjian* . Yogyakarta: Liberty

Hartono, Sri Redjeki. 1986. *Hukum Pengangkutan Darat*. Semarang: FH UNDIP

HS, Salim. 2003. *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*. Yogyakarta: Sinar Grafika

Mertokusumo, Sudikno. 1989. *Penataran Hukum Perikatan II " Derdenwerking and Schadevergoeding"* . Yogyakarta: Sinar Grafika

_____. 2002. *Mengenal Hukum*. Yogyakarta: Sinar Grafika

_____. 2003. *Pengantar Hukum Perdata*. Yogyakarta: Sinar Grafika

MS, Sri Soedewi. 1999. *Hukum Badan Pribadi, Seksi Hukum Perdata*. Yogyakarta: FH Gadjahmada

Muhammad, Abdulkadir. 1990. *Hukum Perikatan*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

_____ . 1992. *Hukum Perjanjian*. Bandung: PT.Citra Aditya

Narbuko, Cholid. 2003. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara

Patrik, Purwahid. 1985. *Beberapa Segi Tanggung Jawab Perdata Dalam Perbuatan Melawan Hukum*. Semarang: FH UNDIP

_____. 1986. *Asas Iktikad Baik dan Kepatutan Dalam Perjanjian*. Semarang: FH UNDIP

Poerwodarminto.1999. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Satrio. 1993. *Hukum Perjanjian*. Bandung: Alumni

____. 2000. *Perlindungan Konsumen*. Bandung: Alumni

Setiawan. 2000. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

Soemitro, Ronny Hanityo. 1983. *Metodologi Penelitian Hukum*. Semarang: FH dan
Pengetahuan Masyarakat UNISSULA

_____. 1990. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta:
Ghalia Indonesia

_____. 1991. *Perbandingan Antara Penelitian Hukum Normatif*
dengan Penelitian Hukum Empiris. Semarang: BP UNDIP

Subekti. 1992. *Hukum Perjanjian*. Jakarta: Intermessa

_____. 2004. *Aneka Perjanjian*. Bandung: PT.Citra Aditya Bakti

_____. 2004. *Pokok-Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: Intermessa

PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang RI No.8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (*KUH Perdata*)

Surat Keputusan Walikota Semarang No.061.1 / 15 *Tentang Susunan organisasi dan*

Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang

Standar Pelayanan Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang

SUMBER LAIN

www.google.com, 3 Januari 2009

www.google.com, 5 Januari 2009