

**TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG
CEMARA DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN
PIPA DI RUMAH PELANGGAN**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SYARAT
MENDAPATKAN GELAR SARJANA HUKUM**

Oleh:

MUTIARA KHAIDA HASIBUAN
NPM. 1806200412



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<http://fahum.umsu.ac.id> fahum@umsu.ac.id [fahum](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada Hari Rabu, Tanggal 12 Oktober 2022 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA : MUTIARA KHAIDA HASIBUAN
NPM : 1806200412
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH PELANGGAN


Dinyatakan : (A) Lulus Yudisium dengan Predikat Istimewa
 () Lulus Bersyarat, memperbaiki/ujian ulang
 () Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Perdata.

Ketua

PANITIA UJIAN




Sekretaris


Dr. FAISAL, S.H., M. Hum.
NIDN: 0122087502


Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.
NIDN: 0118047901

ANGGOTA PENGUJI:

1. NURHILMIYAH, S.H., M.H.
2. Assoc. Prof. Dr. IDA HANIFAH, S.H., M.H.
3. MUKLIS, S.H., M.H.

1. 
2. 
3. 



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, bagi:


NAMA : MUTIARA KHAIDA HASIBUAN
NPM : 1806200412
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA
DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH
PELANGGAN
PENDAFTARAN : 07 Oktober 2022


Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah Lulus dari Ujian Skripsi Penulis berhak memakai gelar:

SARJANA HUKUM (S.H)

Diketahui
DEKAN FAKULTAS HUKUM

PEMBIMBING


Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.
NIDN: 0122087502


MUKLIS, S.H., M.H
NIDN : 0114096201



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : MUTIARA KHAIDA HASIBUAN
NPM : 1806200412
PRODI/BAGIAN : HUKUM/HUKUM PERDATA
JUDUL SKRIPSI : TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA
DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH
PELANGGAN

DISETUJUI UNTUK DISAMPAIKAN KEPADA
PANITIA UJIAN SKRIPSI

Medan, 05 Oktober 2022

DOSEN PEMBIMBING


MUKLIS, S.H., M.H
NIDN: 0114096201

Unggul | Cerdas | Terpercaya



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id, fahum@umsu.ac.id

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUTIARA KHAIDA HASIBUAN
NPM : 1806200412
Program Studi/ Fakultas : Ilmu Hukum/ Hukum
Bagian : Hukum Perdata
Judul : TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH PELANGGAN.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang sudah dirujuk dan di sertakan sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 07 Oktober 2022

Saya yang menyatakan



MUTIARA KHAIDA HASIBUAN



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fahum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id f umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
MAHASISWA**

NAMA : Mutiara Khaida Hasibuan
NPM : 1806200412
PRODI/BAGIAN : Ilmu Hukum/Hukum Perdata
JUDUL SKRIPSI : Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Dalam Hal Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan
Pembimbing : Muklis, S.H., M.H.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
4 / 1 2022	Pengajuan Judul Proposal	
5 / 1 2022	Bimbingan terkait Judul	
7 / 1 2022	Bimbingan rumusan masalah	
2 / 3 2022	ACC Proposal untuk diseminarkan	
27 / 7 2022	Bimbingan terkait Sumber Data	
9 / 8 2022	Bimbingan terkait alat pengumpulan Data	
8 / 9 2022	Bimbingan skripsi	
1 / 10 2022	Bimbingan isi skripsi	
5 / 10 2022	Selesai dibimbing	

Diketahui,
a.n. DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. FAISAL, SH., M.Hum)

5/10 DOSEN PEMBIMBING

(.....MUKLIS, S.H., M.H.....)

ABSTRAK

TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH PELANGGAN

Mutiara Khaida Hasibuan

Hubungan hukum antara pelanggan/konsumen dengan PDAM Tirtanadi adalah dengan didasari dari perjanjian yang baku dalam bentuk formulir yang berprinsip kebebasan berkontrak. Pada PDAM Tirtanadi memberikan pilihan yang ditujukan kepada pelanggan di mana tanpa adanya paksaan atas menerima atau tidaknya terjadinya perikatan/perjanjian pemasangan air oleh PDAM Tirtanadi. Kebocoran pipa merupakan suatu permasalahan dalam jaringan sistem pengaliran air melalui pipa, ketika pipa mengalami kebocoran maka aliran air juga terhenti atau kehilangan air karena tidak mengalir ke pipa-pipa lainnya. Dalam prosesnya air akan mengalir mengikuti prinsip gravitasi melalui pipa-pipa yang dipasang hingga sampai ke rumah-rumah pelanggan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis (yuridis empiris), penelitian hukum yang dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan menggunakan data sekunder sebagai data awal, dan kemudian dilanjutkan dengan data primer di lapangan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa sebelum pipa mengalami kebocoran biasanya ditemukan masalah seperti tekanan air rendah, adanya bunyi aliran air dari balik dinding rumah serta warna air yang menjadi keruh. Kebocoran pipa terjadi karena beberapa faktor yang dapat menyebabkan hal-hal itu terjadi, yaitu karena adanya penyumbatan yang menghambat pengaliran air, tekanan air yang deras atau tidak sesuai dengan ukuran maka dapat menyebabkan keretakan pada pipa-pipa air, terjadinya korosi atau karat karena pipa air memiliki masa pakai dan korosi dapat terjadi dikarenakan proses kimiawi, pergeseran posisi pipa dapat disebabkan karena erosi, banjir, gempa bumi, dan posisi yang tidak kokoh, instalasi yang buruk karena pipa tidak boleh dipasang secara sembarangan harus dilakukan oleh yang sudah profesional, dan kualitas plester tembok jika plester dipasang terlalu kuat maka dapat menyebabkan pipa menjadi retak hingga pecah. Tanggung jawab PDAM Tirtanadi dalam hal terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan yaitu perusahaan memberikan fasilitas keringanan kepada pelanggan apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direksi No. 06 Tahun 2020 yang disebutkan pelanggan diberikan keringanan untuk penyelesaian rekening air terhadap kebocoran pipa instalasi dalam sesuai dengan persentase jenis tarif air pelanggan.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pelanggan, Kebocoran Pipa Air.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan nikmat iman, kesehatan dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Dan tidak lupa Shalawat serta Salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang mana telah membawa kita dari zaman Jahiliyah hingga zaman sekarang ini, dan shafaat yang kita nantikan di Yaumul Akhir nanti.

Skripsi ini merupakan yang diajukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar sarjana hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara. Skripsi ini yang berjudul **“Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Dalam Hal Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan”**.

Skripsi ini selesai karena adanya bantuan dan kasih sayang dari pihak-pihak yang mendukung serta menyemangati pembuatan skripsi ini. Secara spesial diucapkan terima kasih untuk orang yang sangat berharga dan berjasa serta selalu memberikan inspirasi yakni, Ayahanda Iskandar Hasibuan, S.E. dan Ibunda Zuraida, S.Psi. yang selalu memberikan perhatian dengan penuh cinta dan kesabaran, dan tak henti-hentinya dalam membimbing dan menasehati selama ini dengan ketabahan hati yang besar serta selalu mendoakan yang terbaik.

Dan terima kasih saya ucapkan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memfasilitasi mahasiswa/mahasiswi dalam program kampus ini.
2. Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum dan Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Bapak Mukhlis, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan serta dorongan agar dapat terselesaikan dengan baik dan benar, terima kasih kepada Ibu Nurhilmiyah, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan arahan-arahan dalam penulisan ini. Dan terima kasih kepada Ibu Assoc. Prof. Dr. Ida Hanifah, S.H., M.H. selaku Dosen Penguji II yang sudah memberikan arahan dalam penyempurnaan penulisan ini.
5. Terima kasih kepada seluruh staff pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu dalam terlaksananya penulisan sampai dengan selesai.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Tengku Syarif Maulana yang telah membantu dan memberikan data-data dalam penelitian ini, dan seluruh narasumber yang tak bisa disebutkan satu persatu yang telah ikut serta dalam penelitian ini.

7. Terima kasih kepada kakak saya Ashya Arisanda Hasibuan, S.Kom dan Adik saya Zein Zidan Hanafi Hasibuan yang telah membantu dan mendukung penulisan skripsi ini.
8. Tidak lupa ucapan terima kasih untuk sahabat-sahabat penulis terkhusus Alfina Damayanti Dalimunthe yang selalu menjaga persahabatan dan memberikan motivasi bagi penulis selama ini. Serta sahabat seperjuangan dari awal masuk kuliah sampai penyelesaian tugas akhir ini Khoirun Nafisa Daulay, Rani Prameswari, Riske Eka Putri, Alya Izdihar Jayur Sinaga yang telah membantu memberikan arahan-arahan dalam penulisan, mendorong melakukan hal-hal baik, memberikan motivasi yang begitu besar serta memberikan ide-ide yang cemerlang sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
9. Terima kasih kepada Nanda Rian orang terdekat penulis yang selalu menyemangati dan membantu memberikan masukan dalam pengerjaan skripsi dari awal hingga akhir terselesaikannya penulisan ini.
10. Dan penulis ingin berterima kasih kepada diri sendiri karena hanya diri sendirilah motivasi terbesar yang dimiliki. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Mohon maaf apabila terdapat kesalahan baik kata maupun pengucapan dalam penulisan skripsi ini bahwa sadar skripsi ini jauh dari kata sempurna. Dengan itu diharapkan adanya masukan yang membangun untuk kesempurnaan dalam penulisan ini. Dan mohon maaf kepada semua apabila tidak dapat di balas atas kebaikan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan kita semua dan selalu dalam lindungan Nya. Sesungguhnya Allah SWT mengetahui apa yang di langit dan di bumi, dan mengetahui apa yang dirahasiakan dan apa yang dinyatakan, dan Allah Maha mengetahui segala isi hati. Maha Besar Allah dengan segala KemurahanNya atas rezeki yang sudah ditetapkan. Aamiin.

Medan, 01 Oktober 2022

Hormat Saya,

Mutiara Khaida Hasibuan
NPM. 1806200412

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
1) Rumusan Masalah	9
2) Faedah Penelitian	10
B. Tujuan Penelitian.....	11
C. Definisi Operasional	11
D. Keaslian Penelitian	13
E. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian.....	15
2. Pendekatan Penelitian	16
3. Sifat Penelitian	17
4. Sumber Data.....	17
5. Alat Pengumpulan Data	20
6. Analisis Data	21
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	22
A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab	22
1. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum	23
2. Tanggung Jawab Ekonomi.....	27
3. Tanggung Jawab Sosial.....	27
B. Tinjauan Umum PDAM Tirtanadi	28
C. Tinjauan Umum Pelanggan	35
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hubungan Hukum Antara Pelanggan Dengan Perusahaan.....	38
B. Bentuk Perjanjian Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Kepada Pelanggan.....	48

C. Tanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtanadi Apabila Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan.....	58
1. Cara Pelanggan Untuk Melaporkan Kepada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Apabila Terdapat Keluhan Air	63
2. Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Dalam Pendistribusian Air Kepada Pelanggan.....	67
3. Metode Yang Digunakan Pemimpin Dalam Menangani Kelalaian Yang Disebabkan Oleh Anggotanya/Bawahannya	68
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	75
1. Daftar Wawancara	75
2. Surat Keterangan Riset	83
3. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Cemara	84
4. Surat Izin Penelitian Dari PDAM Tirtanadi Di Cabang Cemara 	85
5. Daftar Kuesioner Untuk Pelanggan.....	86
6. Gambar Kebocoran Pipa Air Di Rumah Pelanggan	89

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mereka yang terlibat dalam hubungan ketenagakerjaan biasanya disebut buruh atau pekerja (dalam arti yang seluas-luasnya) dan pengusaha atau majikan. Pada zaman penjajahan dulu, istilah buruh disamaartikan dengan orang-orang yang mengerjakan tangan atau pekerja kasar seperti kuli, mandor, tukang dan lain sebagainya.¹ Pekerja atau buruh merupakan mitra kerja pengusaha yang sangat penting dalam proses produksi, dalam rangka meningkatkan kesejahteraan pekerja atau buruh dan keluarganya, menjamin kelangsungan perusahaan, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia pada umumnya.²

Salah satu perusahaan yang meningkatkan kesejahteraan masyarakat adalah PDAM Tirtanadi di mana perusahaan ini membutuhkan tenaga kerja atau disebut juga pekerja atau buruh untuk menghasilkan jasa yang akan di pakai oleh masyarakat atau pelanggan. PDAM Tirtanadi merupakan penyaluran air limbah yang melalui sistem perpipaan untuk mengolah dan menyelenggarakan pelayanan air minum.

PDAM Tirtanadi dibangun oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 September 1905 yang diberi nama NV Waterleiding Maatschappij

¹ Koesparmono Irsan dan Armansyah, *Hukum Tenaga Kerja: Suatu Pengantar*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2016), hal. 26.

² *Ibid.*, hal. 34.

Ajer Beresih. Pembangunan ini dilakukan oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku Direktur Deli Maatschappij, Pieter Kolff selaku Direktur Deli Steenkolen Maatschappij dan Charles Marie Hernkenrath selaku Direktur Deli Spoorweg Maatschappij. Kantor Pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda.

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air Rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 m³/hari. Air tersebut ditransmisikan ke Reservoir Menara yang memiliki kapasitas 1200 m³ yang terletak di Jl. Kapitan (sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Reservoir ini memiliki ketinggian 42 m dari permukaan tanah. Reservoir ini dibuat dari besi dengan diameter 14 m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Perda Sumatera Utara No 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 PDAM Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan. Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa Kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupten Deli Serdang, kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir. Pada Februari 2009, PDAM Tirtanadi

Cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias, dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umbu telah memiliki kemampuan di dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 10 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.³

Setelah diberikannya wewenang yang besar kepada daerah terutama daerah Kota dan Kabupaten sebagaimana digariskan dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah atas perubahan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, kewenangan pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota meliputi urusan wajib dan urusan pilihan.

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian di PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Medan yang menangani di daerah Perumahan Cemara Asri, Perumahan Cemara Hijau, Jalan pancing, Jalan Krakatau, dan Pulo Brayon. Tirtanadi Cabang Cemara memiliki 32 orang pekerja. Penulis juga akan

³ PDAM Tirtanadi, *Sejarah PDAM Tirtanadi*, (Diakses Dari <https://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan/>, Pada Tanggal 27 Januari 2022).

menjelaskan tentang bagaimana suatu perjanjian di dalam perusahaan baik itu perjanjian dengan pelanggan atau konsumen serta bagaimana bentuk dari tanggung jawab perusahaan Tirtanadi Cabang Cemara Medan atas terjadinya kebocoran pipa.

Hubungan hukum selalu berkembang dalam masyarakat terutama dibidang perekonomian, kegiatan perekonomian dilakukan oleh pelaku usaha atau badan hukum dan perorangan. Kegiatan perekonomian dilakukan dengan berdasarkan perjanjian bersama, salah satu perjanjian yang dilakukan adalah perjanjian perusahaan dengan pelanggan atau konsumen dan perjanjian antara pekerja atau buruh dengan perusahaan.

Perhubungan antara dua orang atau dua pihak tadi, adalah suatu perhubungan hukum, yang berarti bahwa hak si berpiutang itu dijamin oleh hukum atau Undang-Undang. Apabila tuntutan itu tidak dipenuhi secara sukarela, dapat menuntutnya di depan hakim. Hubungan antara perikatan dan perjanjian adalah bahwa perjanjian itu menerbitkan perikatan.⁴ Perikatan merupakan hubungan hukum antara dua orang atau lebih sesuai dengan hak dan kewajiban suatu pihak untuk saling memenuhi tuntutananya.

Menurut R. Wirjono Prodjodikoro, perjanjian adalah suatu perhubungan hukum mengenai harta benda antara dua pihak, dalam mana suatu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melakukan sesuatu hal atau untuk tidak melakukan sesuatu hal, sedang pihak lain berhak menuntut

⁴ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet. 21 (Jakarta: Intermasa, 2005), hal. 1.

pelaksanaan janji itu.⁵ Pengertian kontrak atau perjanjian yang dikemukakan para ahli melengkapi kekurangan definisi Pasal 1313 BW, sehingga secara lengkap pengertian kontrak atau perjanjian adalah perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya atau saling mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.⁶ Hubungan hukum, artinya perikatan yang dimaksud di sini adalah bentuk hubungan hukum yang menimbulkan akibat hukum.⁷

Dengan demikian, bahwa antara perjanjian (*overeenkomst*) dan perikatan (*verbintenis*) mempunyai hubungan, di mana perjanjian menerbitkan perikatan. Perjanjian merupakan bagian dari perikatan. Jadi, perjanjian melahirkan perikatan dan perjanjian merupakan sumber terpenting yang melahirkan perikatan.⁸ Perjanjian kerja dapat diartikan dalam beberapa pengertian. Pengertian yang pertama yang disebutkan dalam ketentuan Pasal 1601 huruf a KUHPerduta, mengenai Perjanjian Kerja disebutkan bahwa: “*Perjanjian Kerja adalah suatu perjanjian dimana pihak yang satu si buruh, mengikatkan dirinya untuk di bawah perintahnya pihak yang lain, si majikan untuk suatu waktu tertentu, melakukan pekerjaan dengan menerima upah*”.⁹

Perjanjian kerja bersama merupakan hasil antara pihak pengusaha dan pihak pekerja yang diwakili oleh serikat pekerja. Perjanjian kerja bersama di

⁵ R. Wirjono Prodjodikoro, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Cet. XI (Jakarta: Sumur Bandung, 1989), hal. 9.

⁶ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2010), hal. 18.

⁷ *Ibid.*, hal. 20.

⁸ P.N.H. Simanjuntak, *Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2018), hal. 285.

⁹ Maisarah, Skripsi: “*Tanggung Jawab Perusahaan Dengan Pekerja Dalam Perjanjian Kerja Bersama Penelitian Di PDAM Tirtanadi Sumatera Utara*” Melalui <http://repository.uma.ac.id>. (Medan: UMA, 2019), hal. 4 – 5.

dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tercantum dalam pasal 116 sampai dengan pasal 135.¹⁰

Pembuatan perjanjian tersebut sepanjang tidak bertentangan dengan asas-asas hukum yang berlaku dalam lingkup perjanjian sebagaimana diatur dalam KUHPerdara. Jadi, meskipun perjanjian yang dibuat oleh para pihak tidak dikenal dalam KUHPerdara, perjanjian tersebut tetap sah.¹¹

Untuk sahnya sebuah perjanjian kerja, maka pembuatannya harus memenuhi syarat materiil seperti yang diatur dalam Pasal 52, Pasal 55, Pasal 58, Pasal 59, dan Pasal 60 UUKK dan syarat formil seperti diatur dalam Pasal 54 dan Pasal 57 UUKK.¹² Berdasarkan ketentuan Pasal 52 ayat (1) UUKK secara materiil perjanjian kerja dibuat atas dasar:

- a. Kesepakatan kedua belah pihak;
- b. Kemampuan atau kecakapan melakukan perbuatan hukum;
- c. Adanya pekerjaan yang diperjanjikan dan pekerjaan yang diperjanjikan tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹³

Dalam teori hukum perjanjian dikenal adanya asas “*Pacta sunt servanda*” yang artinya perjanjian berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak yang membuatnya. Asas ini memberikan gambaran bahwa perjanjian memiliki daya keterikatan yang sama dengan daya keterikatan Undang-Undang. Para pihak yang terikat dalam perjanjian wajib menaati atau

¹⁰ Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

¹¹ Irawan Soerodjo. 2021. *Hukum Perjanjian Kerjasama Operasi (KSO); (Joint Operating/J.O)*. Yogyakarta: LaksBang Justitia, hal. 48.

¹² Ida Hanifah, *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*, (Medan: Ratu Jaya, 2012), hal. 79.

¹³ *Ibid.*, hal. 80.

memenuhi isi perjanjian tersebut seperti layaknya warga negara menaati Undang-Undang.¹⁴

Kehendak untuk mengikatkan diri tersebut diwujudkan dalam bentuk kesepakatan di antara para pihak yang tertuang dalam perjanjian. Dengan dibuatnya perjanjian berarti hubungan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban sudah ada, yakni antara pihak satu dengan pihak lainnya sebagaimana telah tercakup dalam perjanjian tersebut, sehingga para pihak terikat untuk memenuhi prestasi dan kewajibannya masing-masing.¹⁵

Menurut ketentuan UUPK maupun perjanjian menjadi pelanggan air minum antara masyarakat dengan PDAM Tirtanadi berkewajiban untuk memenuhi air minum sesuai dengan standar yang telah ditentukan itu. Namun dalam pelaksanaannya hak konsumen untuk memperoleh air minum sesuai syarat yang ditentukan itu ternyata belum dapat dipenuhi. Sehingga hal ini menyebabkan terjadi pengaduan masyarakat baik itu kepada lembaga perlindungan konsumen maupun kepada DPRD Medan. Pada dasarnya ada 2 hal yang menyebabkan air PDAM itu tercemar, yaitu mengenai sumber air bahan baku untuk pengolahan air minum itu maupun disebabkan gangguan pada saat pendistribusian air minum itu yang telah diolah tersebut kepada konsumen.¹⁶

Hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat

¹⁴ Irawan Soerodjo, *Op. Cit.*, hal. 23

¹⁵ *Ibid.*, hal. 21.

¹⁶ M. Dwiki darmawan, *Loc. Cit.*, hal. 44.

ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen sebagai pelanggan.¹⁷

Hubungan hukum antara pelanggan/konsumen dengan PDAM Tirtanadi adalah dengan didasari dari perjanjian yang baku dalam bentuk formulir yang berprinsip kebebasan berkontrak. Pada PDAM Tirtanadi memberikan pilihan yang ditujukan kepada pelanggan di mana tanpa adanya paksaan atas menerima atau tidaknya terjadinya perikatan/perjanjian pemasangan air oleh PDAM Tirtanadi. Strategi yang dapat ditempuh adalah dengan membentuk SDM (Sumber Daya Manusia) yang mampu bekerja secara bersama-sama. Perlindungan hukum bagi konsumen adalah dengan cara melindungi hak-hak konsumen. Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen harus dipenuhi, baik oleh negara maupun pelaku usaha, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.¹⁸

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mendefinisikan bahwa seluruh upaya untuk memastikan kepastian hukum demi memberikan perlindungan kepada konsumen.¹⁹ Ada lima asas yang dianut dalam ketentuan UU Perlindungan Konsumen no. 8 tahun 1999 pasal 2 yaitu manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan konsumen mencakup proteksi agar konsumen tidak memperoleh barang dan

¹⁷ Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2019), hal. 14.

¹⁸ *Ibid.*, hal. 25.

¹⁹ Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

atau jasa yang tidak sesuai dengan kesepakatan atau melanggar ketentuan Undang-Undang, serta perlindungan terhadap syarat-syarat yang tidak adil.²⁰ Dalam penulisan ini akan dijelaskan prosedur serta tata cara dalam hal kebocoran pipa air dan menyampaikan keluhan pelanggan kepada pihak perusahaan.

Hal ini yang menjadi dasar penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji kasus ini menjadi bahan skripsi. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis akan membahas lebih mendalam permasalahan ini untuk diangkat sebagai tugas akhir yang berbentuk skripsi dengan judul **“Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Dalam Hal Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan”**.

1) Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang sudah disebutkan di atas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi pembahasan dari penelitian ini, adapun permasalahan yang diangkat yaitu:

1. Bagaimana hubungan hukum antara pelanggan dengan perusahaan?
2. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi kepada pelanggan?
3. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan?

²⁰ Pasal 2, Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2) Faedah Penelitian

Penelitian yang dilakukan diharapkan berfaedah atau bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

- a. Secara teoritis, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang sejarah PDAM Tirtanadi, pengertian perjanjian dan perikatan, perlindungan konsumen di Indonesia, hubungan hukum antara pelanggan dengan perusahaan, hak dan kewajiban pihak kerja bersama (PKB), dan tanggung jawab perusahaan PDAM Tirtanadi terhadap pelanggan atas terjadinya kebocoran pipa, yang akan dijelaskan dengan pemikiran-pemikiran secara teoritis yang diharapkan sekurang-kurangnya dapat menjadi referensi ilmiah atau sumbangan pemikiran yang bermanfaat dalam perkembangan ilmu hukum serta sebagai sumbangan pemikiran dalam dunia pendidikan.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan memberi masukan bagi pihak-pihak yang terkait termasuk bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat dan para praktisi hukum, serta dapat menambah literatur yang membahas tentang tanggung jawab perusahaan PDAM Tirtanadi dalam hal terjadinya kebocoran pipa yang tentunya terdapat hubungan hukum dalam perjanjian/perikatan perusahaan dengan pelanggan, dan hak-hak konsumen sebagai pelanggan dari PDAM Tirtanadi.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil dari rumusan masalah yang diambil di atas dapat disimpulkan tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui hubungan hukum antara pelanggan dengan perusahaan di PDAM Tirtanadi.
2. Untuk mengetahui bentuk dari perjanjian yang akan dilakukan antara pelanggan dan PDAM Tirtanadi.
3. Guna menganalisis dan memahami konsep dari bentuk tanggung jawab yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan

C. Definisi Operasional

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi atau konsep-konsep khusus yang akan diteliti.²¹ Sesuai dengan judul penelitian yang diajukan oleh penulis yaitu “**Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Dalam Hal Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan**” selanjutnya dapat penulis terangkan definisi operasional penelitian sebagai berikut:

1. Tanggung Jawab, menurut kamus umum bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah kewajiban yang ditanggung seorang individu termasuk menanggung akibatnya. Setiap tindakan dan keputusan ini dituntut untuk memiliki tanggung jawab. Tanggung jawab dipercayakan pada seseorang

²¹ Ida Hanifah dkk, *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*, (Medan, Pustaka Prima, 2018), hal. 17.

atau orang lain diterima sebagai tugas. Tanggung jawab adalah kesadaran seseorang melakukan suatu kegiatan, dan bersedia menjalani risiko akibat perbuatan. Tanggung jawab termasuk tingkat laku manusia, untuk sadar akan perbuatan dan kewajiban yang harus dilakukan.²²

2. PDAM Tirtanadi, merupakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air minum. BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh Daerah. PDAM adalah badan usaha, itu artinya PDAM tidak menyelenggarakan pemerintahan. PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.²³
3. Kebocoran Pipa, Pipa adalah suatu batang silinder berongga yang dapat mengalirkan zat cair, uap, gas ataupun zat padat yang dapat dialirkan berjenis tepung/serbuk. Untuk pembuatan pipa disesuaikan dengan kebutuhan dan dibedakan dari batas kekuatan tekanan, ketebalan dinding pipa, temperature zat yang mengalir, jenis material berkaitan dengan

²² Dwi Latifatul Fajri, *Pengertian Tanggung Jawab dan Contohnya Dalam Masyarakat*, (Diakses Dari <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61c91ad7f2262/pengertian-tanggung-jawab-dan-contohnya-dalam-masyarakat>, Pada Tanggal 2 februari 2022).

²³ PDAM Tirtanadi, *Loc. Cit.*,

korosi dan kekuatan pipa tersebut.²⁴ Dan kebocoran pipa yaitu seperti pemeliharaan yang tidak terencana pada saluran distribusi air (pipa) yang menyebabkan kerusakan pipa.²⁵

4. Pelanggan, Pelanggan adalah orang atau perusahaan yang membeli, menerima, mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa dan dapat memilih antara barang dan pemasok yang berbeda.²⁶ Pelanggan adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.²⁷

D. Keaslian Penelitian

Permasalahan tentang kebocoran pipa di rumah pelanggan bukanlah merupakan hal baru. oleh karena itu, penulis meyakini telah banyak peneliti-peneliti sebelumnya yang mengangkat tentang kebocoran pipa di rumah pelanggan ini sebagai landasan dalam penelitian. Namun berdasarkan bahan kepustakaan yang ditemukan baik melalui *searching* via internet maupun penelusuran kepustakaan dari lingkungan Universitas Muhammadiyah

²⁴ Setiawan Daeng Randika, *Perawatan Sistem Pemipaan Fire Monitor Di KN.SAR Sadewa Badan SAR Nasional Semarang*, (Diakses Dari <http://repository.stimart-amni.ac.id>, Pada Tanggal 2 Februari 2022), hal. 5.

²⁵ Dina Larasati, *Kebocoran Pipa Air Penyebab Kerugian Perusahaan dan Konsumen*, (Diakses Dari <https://siagaairbersih.com>, Pada Tanggal 3 Februari 2022).

²⁶ Muhammad Andi Aries, *Apa Itu Pelanggan: Pengertian, Jenis dan Karakter Pelanggan*, (Diakses Dari <https://belajarekonomi.com/pelanggan/>, Pada Tanggal 3 Februari 2022).

²⁷ Amalia Laisa, "Pengertian Konsumen", Diakses Dari <https://www.dictio.id>, Pada Tanggal 1 Oktober 2022.

Sumatera Utara dan perguruan tinggi lainnya, penulis tidak menemukan penelitian yang sama dengan tema dan pokok bahasan yang penulis teliti terkait **“Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Dalam Hal Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan”**.

Dari beberapa judul penelitian yang pernah diangkat oleh peneliti sebelumnya, ada juga judul yang hampir mendekati dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini, antara lain:

1. Skripsi, Herdina Dharma Putri, NIM 010710101085, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, Tahun 2006 yang berjudul **“Tanggung Jawab Yuridis Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Jember Terhadap Pendistribusian Air Minum Kepada Pelanggan”**. Skripsi ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan pengumpulan bahan meliputi studi literatur dan lapangan yang dianalisa secara deskriptif kualitatif membahas tentang pelanggan PDAM memiliki hak-hak dan kewajiban serta PDAM memiliki tanggung jawab baik secara yuridis dan operasional dalam mengadakan pendistribusian air kepada pelanggan, termasuk di dalamnya penggantian kerugian materiil apabila keluhan disebabkan kelalaian PDAM.
2. Skripsi, Mhd. Dwiki Darmawan, NPM 1404200214, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Tahun 2018 yang berjudul **“Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air (Studi pada PDAM Tirtanadi Cabang Deli Tua)”**. Skripsi ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan

unsur-unsur empiris yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, data yang ada diolah dengan menggunakan analisis kualitatif, membahas tentang penyelesaian sengketa antara PDAM Tirtanadi Cabang Delitua bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar.

E. Metode Penelitian

Penelitian pada hakikatnya adalah rangkaian kegiatan ilmiah dan karena itu menggunakan metode-metode ilmiah untuk menggali dan memecahkan permasalahan, atau untuk menemukan sesuatu kebenaran dari fakta-fakta yang ada.²⁸ Metode penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan penelitian dan penyusunan suatu karya ilmiah. Dengan metode penelitian akan terlihat jelas bagaimana suatu penelitian itu dilakukan.²⁹ Metode penelitian dilakukan agar mendapatkan hasil yang maksimal, metode penelitian berisi tentang:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian yuridis sosiologis (yuridis empiris), penelitian hukum yang dilakukan dengan cara menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan

²⁸ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 11.

²⁹ H. Suratman dan H. Philips Dillah, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Alfabeta, 2020), hal. 106.

menggunakan data sekunder sebagai data awal, dan kemudian dilanjutkan dengan data primer di lapangan.

Penelitian hukum empiris (*empirical law research*) adalah penelitian hukum positif mengenai perilaku masyarakat (*behavior*) dalam berinteraksi.³⁰ Penelitian hukum empiris bertujuan mengungkapkan hukum yang hidup (*living law*) dalam masyarakat melalui perbuatan yang dilakukan oleh masyarakat membutuhkan data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden.³¹ Prinsip dasar dari penelitian empiris/sosiologi adalah bahwa hukum yang hidup tidak ditemukan atau terdapat pada Perundang-Undangan formal melainkan dalam masyarakat.³²

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan sosiologis yang menggunakan teori kebenaran koresponden dengan cara berpikir induktif, yaitu menyatakan bahwa hukum yang cocok bagi masyarakat adalah yang terdapat dalam masyarakat bukan perundang-undangan.³³ Sebagaimana halnya pada penelitian sosiologi hukum juga tidak berbeda seperti wawancara, observasi dan observasi secara partisipasi, analisis terhadap bahan yang terkumpul dan lain-lain.³⁴

Dan dalam penelitian ini memperoleh data lapangan dengan cara melakukan wawancara dengan Bapak Tengku Syarif Maulana selaku Kepala Bagian Jaringan Perpipaan di PDAM Tirtanadi Cabang Cemara

³⁰ Elisabeth N. Butar-Butar, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Refika, 2018), hal. 95.

³¹ *Ibid.*, hal. 72.

³² *Ibid.*, hal. 73.

³³ Elisabeth N. Butar-Butar, *Loc. Cit.*, hal. 73.

³⁴ Satjipto Rahardjo. 2018. *Sosiologi Hukum*. Yogyakarta: Genta Publishing, hal. 14.

Medan dan mewawancarai beberapa pelanggan PDAM Tirtanadi di wilayah pelayanan Cabang Cemara.

3. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif analisis yang menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian kualitatif berusaha untuk menemukan penjelasan mengenai suatu fenomena, dan akan lebih banyak mengandung deskriptif yaitu dengan memaparkan apa adanya tentang suatu peristiwa hukum atau kondisi hukum, dengan menggunakan data sekunder sebagai data utama.³⁵

Penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat.³⁶

4. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa questioner dan hasil wawancara dengan pihak terkait dengan penelitian ini. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari bahan kepustakaan dengan membaca dan mengkaji bahan-bahan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian terdiri dari bahan primer,

³⁵ I Made Pasek Diantha. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group, hal. 152.

³⁶ Amiruddin dan Zainal Asikin. 2019. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers, hal. 25.

bahan sekunder, dan bahan tersier. Bahan primer berupa norma dasar, yurisprudensi, traktat dan berbagai peraturan sebagai peraturan organiknya. Bahan sekunder berupa rancangan peraturan, buku-buku hasil karya para sarjana dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Terdiri dari:

- a) Data yang bersumber dari hukum Islam yaitu Al-Qur'an surah Al-Maidah ayat: 67 dan surah Al-Muddasir ayat: 38.

Sebagaimana Firman Allah SWT dalam Qur'an Surah Al-Maidah Ayat: 67

يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَّغْتَ رِسَالَتَهُ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ - ٦٧

Artinya: "Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir." (Qs. Al-Maidah: 67).

Ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan untuk semua

pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.³⁷ Firman Allah SWT dalam Qur'an Surat Al-Muddassir Ayat: 38

كُلُّ نَفْسٍ بِمَا كَسَبَتْ رَهِيْنَةٌ - ٣٨

Artinya: "Setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah dilakukannya." (Qs. Al-Muddassir: 38).

Ayat diatas dapat disimpulkan bahwa setiap orang harus memiliki rasa tanggung jawab atas apa yang dilakukan atau perbuatan. Hubungan antara pelaku usaha dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran hingga penawaran. Rangkaian kegiatan tersebut merupakan rangkaian perbuatan hukum yang mempunyai akibat hukum, baik terhadap semua pihak maupun hanya kepada pihak tertentu saja.³⁸

- b) Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara di PDAM Tirtanadi Cabang Cemara dan kuesioner kepada pelanggan yang mengalami kebocoran pipa sehingga data yang di dapat adalah valid.
- c) Sumber data yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah data sekunder yang terdiri dari:
 - 1) Bahan hukum primer yaitu KUHPerdata, perjanjian-perjanjian yang mana dalam penelitian ini digunakan dalam penulisan ini bahan yang digunakan yakni buku-buku tentang Hukum Perjanjian, Perlindungan Hukum atas Hak Konsumen, Undang-Undang No. 8

³⁷ Haifa Nadira, Skripsi: "*Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh*" Melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id>, (UIN Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2018), hal. 15.

³⁸ *Ibid.*, hal. 15.

Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.

- 2) Bahan hukum sekunder meliputi ruang lingkup yang luas, sehingga meliputi hasil penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan masalah ini, buku-buku hasil karya sarjana.
- 3) Data hukum tersier meliputi bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti internet.³⁹

5. Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Studi lapangan, dengan metode ini data yang dikumpulkan melalui wawancara dengan staff bagian umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Cemara, dan hasil penelitian ini sebagai dasar penyelesaian dari pokok masalah dalam judul yang diangkat. Serta menyebarkan angket/questioner kepada pelanggan PDAM Tirtanadi yang mengalami kebocoran pipa.
- b. Studi kepustakaan, dalam metode ini menggunakan dua cara yaitu secara *online* dan *offline*, berikut penjelasannya:
 - 1) *Online*, melakukan dengan cara *searching* melalui media internet untuk membantu dalam penelitian ini.

³⁹ Mhd. Dwiki Darmawan, *Op. Cit.*, hal. 11 – 12.

2) *Offline*, dalam metode *offline* digunakan secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku dan perpustakaan untuk membantu dalam penelitian ini.

6. Analisis Data

Analisis data menguraikan tentang bagaimana memanfaatkan data yang terkumpul untuk dipergunakan dalam memecahkan permasalahan penelitian.⁴⁰ Data yang diperoleh dari studi pustaka kemudian akan dianalisis secara kualitatif yang akan diuraikan secara deskriptif analisis.

Berdasarkan pemikiran tersebut metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menginterpretasikan secara kualitatif. Kemudian mendeskriptifikannya secara lengkap dan mendetail aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang selanjutnya dianalisis untuk mengungkapkan kebenaran dan memahami kebenaran tersebut.⁴¹

⁴⁰ Ida Hanifah dkk, *Op. Cit.*, hal. 22.

⁴¹ Mhd. Dwiki Darmawan, *Op. Cit.*, hal. 12.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tanggung Jawab

Perusahaan merupakan badan usaha yang menjalankan kegiatan di bidang perekonomian secara terus-menerus, bersifat tetap, dan terang-terangan dengan tujuan memperoleh keuntungan dan atau laba yang dibuktikan dengan pembukuan. Tanggung jawab sosial dapat diartikan sebagai kewajiban perusahaan untuk merumuskan kebijakan, mengambil keputusan, dan melaksanakan tindakan yang memberikan manfaat kepada masyarakat. Namun ada juga yang berpendapat bahwa *Social Responcibility* atau tanggung jawab sosial merupakan kontribusi menyeluruh dari dunia usaha terhadap pembangunan berkelanjutan, dengan mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan dari kegiatannya.⁴²

Tanggung jawab adalah suatu sikap dalam melakukan perbuatan serta tugas dengan adanya kesanggupan dalam diri untuk berani memikul resiko. Adapun jenis-jenis tanggung jawab dalam perusahaan, ialah:

- a) Tanggung jawab hukum;
- b) Tanggung jawab ekonomi dan;
- c) Tanggung jawab sosial.

⁴² Naning Fatmawatie, *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*, (Kediri: STAIN Kediri Press, 2017), hal. 7 – 8.

1. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum

Tanggung jawab atau sering disebut dengan *responsibility* adalah sesuatu untuk mana seseorang dapat dimintai pertanggungjawabannya.

Tanggung jawab ini mempunyai tiga aspek:

- a. Tanggung jawab sebagai kewajiban yang harus dilaksanakan;
- b. Tanggung jawab sebagai penentuan kewajiban;
- c. Tanggung jawab sebagai kewibawaan.

Ketiga aspek ini merupakan segi-segi yang tidak dapat dipisah satu dari yang lain, dan ketiga-tiganya disebut tanggung jawab. Tiap anggota organisasi dianggap telah menerima tugas yang harus dilaksanakannya menurut kecakapan dan kesediaannya yang sebaik-baiknya. Tanggung jawab juga dapat dilihat dari dua fase. Fase pertama adalah kewajiban baginya untuk mencapai hasil-hasil tertentu, fase yang kedua adalah tanggung jawabnya kepada atasannya tentang pencapaian hasil itu. Tanggung jawab dalam arti *responsibility* juga diartikan sebagai sikap moral untuk melaksanakan kewajibannya, sedang tanggung jawab dalam arti *liability* adalah sikap hukum untuk mempertanggungjawabkan pelanggaran atas kewajibannya atau pelanggaran atas hak pihak lainnya.⁴³

Tanggung jawab menurut Chester I. Barnard dalam Skripsi Sofia Anggraini, adalah kondisi emosional yang menjadikan individu memiliki rasa tidak puas karena ketidakberhasilan suatu kegiatan yang harus dia lakukan atau karena dia melakukan sesuatu yang sebenarnya dia tidak

⁴³ Zainal Asikin dan Wira Pria Suhartana, *Pengantar Hukum Perusahaan*, (Jakarta: Kencana, 2016) hal. 253.

terikat untuk melakukannya. Tanggung jawab perlu dispesifikasikan untuk masing-masing posisi dalam organisasi. Pemberian tanggung jawab juga bisa didasarkan atas kesamaan fungsional, yaitu fungsi yang diberikan pada seseorang haruslah dikelompokkan berdasarkan kesamaan satu dengan yang lain agar memperlancar spesialisasi.⁴⁴

Sebagaimana dikutip Sunaryo dari Poerwanto mendefinisikan tanggung jawab sosial sebagai kewajiban para pelaku bisnis untuk memaksimalkan dampak positif dan meminimalkan dampak negatif pada masyarakat. Menurut Lingkar Studi CSR Indonesia, CSR adalah upaya sungguh-sungguh dari entitas bisnis meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif operasinya terhadap seluruh pemangku kepentingan dalam ranah ekonomi, sosial dan lingkungan untuk tujuan pembangunan berkelanjutan.⁴⁵

a) Konsep Tanggung Jawab Dalam Hukum

Konsep tanggung jawab hukum berkaitan erat dengan konsep hak dan kewajiban. Konsep hak merupakan suatu konsep yang menekankan pada pengertian hak yang berpasangan dengan pengertian kewajiban. Pendapat yang umum mengatakan bahwa hak pada seseorang senantiasa berkorelasi dengan kewajiban pada orang lain. Bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, artinya dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila

⁴⁴ Sofia Anggrani, Skripsi: “*Tinjauan Yuridis Tentang Pertanggungjawaban Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Menangani Kebocoran Pipa Air: Studi Kasus PDAM Blora*”, Melalui <http://eprints.ums.ac.id>. (Surakarta: UMS, 2017), hal. 30 – 31.

⁴⁵ Sunaryo, *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) Dalam Berbagai Perspektif Kajian*, (Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja, 2017), hal. 4

perbuatannya bertentangan dengan peraturan yang berlaku. Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.⁴⁶

Menurut Hans Kelsen suatu konsep terkait dengan konsep kewajiban hukum adalah konsep tanggung jawab hukum (*liability*). Seseorang dikatakan secara hukum bertanggung jawab untuk suatu perbuatan tertentu adalah bahwa dia dapat dikenakan suatu sanksi dalam kasus perbuatan yang berlawanan. Normalnya, dalam kasus sanksi dikenakan terhadap pelaku adalah karena perbuatannya sendiri yang membuat orang tersebut harus bertanggung jawab.⁴⁷

Konsep tanggung jawab hukum perhubungan dengan konsep kewajiban hukum, bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi bila perbuatannya bertentangan.⁴⁸

b) Tanggung Jawab Dalam Perbuatan Melanggar Hukum

⁴⁶ Youky Surinda, "Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum", diakses dari <https://id.linkedin.com/>, Pada tanggal 10 Agustus 2022 pukul 8:59 WIB.

⁴⁷ Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa'at, *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*, Cet. 1, (Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI, 2006), hal. 61.

⁴⁸ Titik Triwulan dan Shinta, *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2010), hal. 48.

Menurut Abdulkadir Muhammad, teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (*tort liability*) dibagi menjadi beberapa teori, yaitu:

- 1) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (*intentional tort liability*), tergugat harus sudah melakukan perbuatan sedemikian rupa sehingga merugikan penggugat atau mengetahui bahwa apa yang dilakukan tergugat akan mengakibatkan kerugian;
- 2) Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (*negligence tort liability*), didasarkan pada konsep kesalahan (*Concept of fault*) yang berkaitan dengan moral dan hukum yang sudah bercampur baur (*interminglend*);
- 3) Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa memersoalkan kesalahan (*strick liability*), didasarkan pada perbuatannya baik secara sengaja maupun tidak sengaja.⁴⁹

Dalam hukum perdata, tanggung jawab merupakan tanggung jawab seseorang terhadap perbuatan yang melawan hukum. Perbuatan melawan hukum memiliki ruang lingkup yang lebih luas dibandingkan dengan perbuatan pidana. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup perbuatan yang bertentangan dengan Undang-Undang pidana saja, akan tetapi jika perbuatan tersebut bertentangan dengan Undang-Undang lainnya dan bahkan dengan ketentuan-ketentuan hukum yang tidak tertulis. Ketentuan

⁴⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perusahaan Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2010), hal. 503.

perundang-undangan dari perbuatan melawan hukum bertujuan untuk melindungi dan memberikan ganti rugi kepada pihak yang dirugikan.⁵⁰

2. Tanggung Jawab Ekonomi

Tanggung jawab ekonomi merujuk pada fungsi utama bisnis sebagai produser barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, dengan menghasilkan laba yang dapat diterima, artinya laba yang dihasilkan harus sejalan dengan aturan dasar masyarakat. Masalah tanggung jawab merupakan hal yang dianggap paling krusial karena tanpa adanya kelangsungan tanggung jawab finansial hal yang lain menjadi hal yang meragukan.⁵¹

3. Tanggung Jawab Sosial

Tanggung jawab sosial perusahaan dapat berupa:

- a. Pemelihara sumber daya masyarakat;
- b. Perusahaan harus bekerja sebagai sistem yang terbuka dua arah dengan penerimaan masukan secara terbuka dari masyarakat dan memaparkan operasinya kepada publik;
- c. Perusahaan harus mengkalkulasikan biaya sosial maupun manfaat dari suatu aktivitas, produk, atau jasa dan mempertimbangkannya secara cermat agar dapat diputuskan apakah kegiatan tersebut perlu dilanjutkan atau tidak;

⁵⁰ Komariah, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, (Universitas Muhammadiyah Malang, 2001), hal. 12.

⁵¹ Erni R. Ernawan, “*Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*”, *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 11, No. 2, (2014) hal. 5.

- d. Mempertimbangkan biaya sosial dari setiap aktivitas, produk, atau jasa ke dalam harga sehingga konsumen membayar atas dampak konsumsinya terhadap masyarakat.
- e. Perusahaan melibatkan diri dalam aktivitas sosial, sesuai dengan kompetensinya dimana terdapat kebutuhan sosial yang penting.

B. Tinjauan Umum PDAM Tirtanadi

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi adalah suatu perusahaan milik Pemerintah Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Dahulunya perusahaan ini bernama NV. WATER LEIDING MAATSCHAPPIJ AJER BERESIH yang merupakan milik pemerintah Hindia Belanda yang didirikan di Amsterdam pada tanggal 8 September 1905 yang berkantor pusat di Amsterdam negeri Belanda. Izin pendirian perusahaan tersebut berdasarkan keputusan Gubernur Jenderal Hindia Belanda yang berlaku sampai tahun 1965. Pada tanggal 14 Desember 1957 terjadi pengambil alihan perusahaan-perusahaan milik Belanda oleh Pemerintah Republik Indonesia termasuk NV. Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih. Pada saat itu juga dilakukan timbang terima dari direktur perusahaan Water Leiding Maatschappij Ajer Beresih kepada pemerintah Republik Indonesia yang dilakukan di Medan.

PDAM Tirtanadi disamping menangani air bersih juga mengelola air limbah. Kemudian pada tahun 1999, dikeluarkan Peraturan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Tingkat 1 Sumatera Utara No.3 tahun 1999 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara. Sampai dengan akhir tahun 1995, PDAM Tirtanadi telah memiliki pipa

jaringan air bersih sepanjang 4.379,9 km dengan pelanggan sebanyak 188.360.

Perusahaan PDAM Tirtanadi memiliki kewajiban, dan dari masing-masing bidang dalam perusahaan terdapat beberapa tugas yang harus dijalani. Berbicara mengenai kewajiban tersebut perusahaan harus dapat melakukan tanggung jawab serta wewenang dalam melaksanakan tugasnya. Dapat diuraikan bidang-bidang pekerjaan dan tanggung jawab masing-masing bagian pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, yaitu:

1. Kepala Cabang, bertanggung jawab kepada Direksi yaitu:
 - a) Mempimpin dan melaksanakan program kerja di cabang
 - b) Membantu dan menyusun usulan anggaran tahunan cabang
 - c) Memelihara hubungan kerja yang baik dengan masing-masing pihak baik internal maupun eksternal
 - d) Mengusulkan kepada Direksi atas penurunan golongan tarif, rekidif pemakaian air, penyelesaian air dan penyelesaian kasus
 - e) Membuat penilaian atas prestasi kerja
 - f) Melakukan koordinasi dengan unit kerja
 - g) Melaksanakan penyampaian data dan informasi secepatnya
 - h) Mengelola dengan baik sarana dan prasarana fasilitas serta dana kerja sesuai dengan yang telah diterapkan
 - i) Melakukan perbaikan atas kerusakan jaringan perpipaan koordinasi dengan divisi jaringan perpipaan

- j) Bertindak atas nama Direksi untuk cabang yang dipimpin dalam urusan dengan pihak eksternal sesuai dengan kewenangannya
 - k) Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan cabang
 - l) Membuat dan menyampaikan laporan keuangan
 - m) Membimbing, mengatur dan memberdayakan SDM untuk kepentingan tugasnya
 - n) Melaksanakan semua tugas di perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direksi.
2. Kabag Jaringan Perpipaan, bertanggung jawab kepada Kepala Cabang yaitu:
- a) Melakukan pemasangan, pemeliharaan dan pemeriksaan rutin pipa-pipa distribusi sesuai dengan perencanaan dan gambaran kerja
 - b) Memproses penerbitan surat perintah kerja (SPK/kontrak/perjanjian untuk pekerjaan jaringan perpipaan sesuai dengan ketentuan yang berlaku)
 - c) Menjaga kualitas air dalam pipa distribusi dan melakukan pencucian pipa, spui, wash out dan kebersihan pipa pada saat pekerjaan pemasangan pipa
 - d) Mengkoordinasikan dan melaksanakan pekerjaan perbaikan pipa bocor dan mengatasi serta mencari penyebab terjadinya gangguan air pada pelanggan

- e) Melaksanakan perawatan dan pembacaan meter-meter loop yang ada di cabangnya dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi tingkat kehilangan air
 - f) Membantu kepala cabang untuk menyediakan data dan informasi yang diperlukan
 - g) Membantu analisa dan perhitungan biaya pengembangan jaringan
 - h) Mengarsip gambar-gambar jaringan pipa distribusi, pipa dinas, pipa air limbah, dan lain-lainnya
 - i) Melakukan revisi/perbaikan terhadap gambar-gambar arsip bila terjadi perubahan sehingga gambar-gambar tetap up to date
 - j) Membuat dan menyampaikan laporan perkembangan bagian jaringan perpipaan
 - k) Membantu kepala cabang untuk menyediakan data dan informasi yang diperlukan
 - l) Membimbing dan mengatur SDM untuk kepentingan tugasnya
 - m) Melaksanakan semua tugas di perusahaan yang diberikan kepala cabang.
3. Kabag Pemasaran, bertanggung jawab kepada Kepala Cabang yaitu:
- a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya
 - b) Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian jaringan dan perpipaan

- c) Melaksanakan proses sambung baru, menyambung kembali penggantian pipa dinas
- d) Melaksanakan survey, perencanaan arsip dan gambar jaringan pipa lokasi
- e) Memproses penerbitan SPK untuk pemasangan sambungan baru, penggantian meter, dan lain-lainnya
- f) Melakukan perhitungan biaya pekerjaan sambungan baru
- g) Memonitoring kemungkinan terjadinya tindakan ilegal oleh pelanggan
- h) Melaksanakan sambungan baru, pasang kembali, penggantian pipa dinas
- i) Membuat dan melaporkan perkembangan pemasaran

4. Kabag Keuangan

- a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya
- b) Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian jaringan dan perpipaan
- c) Mengatur dan menyimpan uang
- d) Mengelola buku kas bank dan buku kas dana kerja
- e) Mengupayakan penagihan untuk meminimumkan saldo tunggakan rekening
- f) Melaksanakan penagihan rekening air dan non air
- g) Memberi peringatan dan melakukan pemutusan sambungan air bersih atau air limbah.

5. Kabag Umum dan Personalia, bertanggung jawab kepada Kepala Cabang yaitu:

- a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya
- b) Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian jaringan dan perpipaan
- c) Mengelola dan melaksanakan segala hal yang berkaitan dengan tatausahaan
- d) Memberikan rekomendasi kepada kepala cabang atas hal-hal dengan mutasi, pembinaan dan kualitas air
- e) Mendata hal-hal yang berkaitan dengan disiplin kepegawaian
- f) Membantu dan menyelenggarakan persiapan
- g) Memberikan rekomendasi kepada kepada Kepala Cabang atas hal-hal yang berkaitan dengan mutasi, pembinaan dan pengembangan kualitas pegawai dan pengadaan barang dalam sistem administrasi gudang.
- h) Menyimpan dan mengamankan seluruh dokumen-dokumen perusahaan
- i) Mengurus dan mengelola inventaris dan peralatan kerja yang ada di instalasi
- j) Menjaga ketertiban dan keamanan lingkungan kerja dan melakukan koordinasi dengan unit kerja dalam hal satuan keamanan
- k) Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan bagian umum

- l) Membantu kepala cabang untuk menyatakan data dan informasi yang dibutuhkan
 - m) Membimbing, mengatur dan memberdayakan sumber daya manusia
6. Kabag Hubungan Langgan, bertanggung jawab kepada Kepala Cabang yaitu:
- a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya
 - b) Merencanakan dan melaksanakan program kerja bagian hubungan pelanggan
 - c) Melakukan evaluasi tentang kondisi meter air seluruh pelanggan
 - d) Melayani proses permohonan reduksi, perubahan golongan tarif, baik nama lain-lain yang berhubungan dengan pelanggan
 - e) Memeriksa dan mengamankan akurasi data pada hubungan pelanggan. Dan membuat bon pekerjaan penggantian meter
 - f) Mencatat laporan masyarakat yang berkaitan dengan pelanggan dicabangnya
 - g) Melakukan evaluasi yang merugikan perusahaan seperti by pass, penempelan magnet dan tindakan yang tidak boleh dilakukan pelanggan
 - h) Menyimpan kartu pembacaan meter formulir daftar stand meter pelanggan
 - i) Melaksanakan semua tugas di perusahaan dan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Cabang.
7. Kabag Pengawasan, bertanggung jawab kepada Kepala Cabang yaitu:

- a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya
- b) Melakukan monitoring dengan penyampaian informasi adanya penyimpangan kerja dan standar, prosedur maupun ketentuan-ketentuan yang berlaku sebagai pedoman
- c) Memberikan laporan kepada Kepala Cabang atas kemungkinan terjadinya gangguan pada jaringan perpipaan, serta membuat laporan berskala atas pelaksanaan tugas pengawasan di cabang kepada Kepala SIN
- d) Melakukan sosialisasi terhadap surat edaran, SK, nota dinas dan ketentuan lainnya
- e) Memeriksa kesesuaian kualitas dan volume pekerjaan sesuai dengan spesifikasi teknis dan ketentuan yang diatur dalam SPK
- f) Mengelola fungsi pengawasan dan senantiasa melakukan koordinasi dengan SPI khususnya dalam pembinaan tugas pengawasan
- g) Melaksanakan semua tugas di perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Cabang.⁵²

C. Tinjauan Umum Pelanggan

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini bukan hanya sekali membeli produk tersebut tetapi berulang-ulang. Sedangkan menurut Nasution pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan

⁵² Job Desk pada PDAM Tirtanadi

menggunakan produk suatu perusahaan. Menurut Gasperz dalam Laksana pengertian pelanggan ada tiga yaitu:

1) Pelanggan internal (*Internal Customer*)

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

2) Pelanggan antara (*Intermedieate Customer*)

Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.

3) Pelanggan Eksternal (*Eksternal Customer*)

Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut-sebut sebagai pelanggan nyata (*Real Customer*).⁵³ Pelanggan adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan pengertian pelanggan (*Customer*) menurut Philip Kotler dalam bukunya *Prinsiples Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Sedangkan menurut *Cambridge International Dictionaries* dalam Lupiyoadi, pelanggan adalah “*a person who buys goods or a services*” atau pelanggan adalah seseorang yang membeli barang dan jasa. Pendapat lain yakni menurut Griffin, definisi pelanggan (*customer*) berasal dari kata *custom*, yang didefinisikan sebagai “Membuat sesuatu menjadi kebiasaan

⁵³ Studilmu, “Siapakah Customer Anda?”, Diakses dari <https://www.studilmu.com>, Pada Tanggal 19 Agustus 2022 Pukul 09.53 WIB.

atau biasa dan mempraktikkan kebiasaan”. Zairi dalam Harkiranpal, mengatakan “*customers are the purpose of what we do and rather than them depending on us, we very much depend on them.*”⁵⁴

Contoh pelanggan eksternal adalah:

- a) Orang atau organisasi yang bukan merupakan bagian dari perusahaan, tetapi terkena dampak kegiatan perusahaan.
- b) Mereka yang terkena dampak produk, tetapi bukan anggota perusahaan yang menghasilkan produk tersebut.
- c) Mencakup para pembeli produk, instansi pemerintah dan masyarakat (yang bukan terkena dampak produk yang tak aman atau kerusakan lingkungan).
- d) Pihak yang membeli atau memanfaatkan (konsumsi) berbagai produk barang/jasa dari suatu perusahaan atau industri.
- e) Konsumen perantara (*Intermediete Customer*).⁵⁵

Pelanggan adalah semua individu yang melakukan suatu transaksi baik itu barang ataupun jasa untuk keperluan pribadinya. Seorang pelanggan mungkin membutuhkan barang atau jasa untuk keperluan pribadinya namun dibalik itu semua perusahaan atau organisasi penyedia barang atau jasa yang justru memerlukan para pelanggan agar perusahaannya dapat terus beroperasi.

⁵⁴ M. Al Farid, *Pengertian Pelanggan*, skripsi, diakses dari <https://repository.uir.ac.id>.

⁵⁵ Sony Dewantara, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada JNE (Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkececwara Malang*, Thesis, Diakses Dari <http://repository.stie-mce.ac.id>, Pada tanggal 1 Oktober 2022.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hubungan Hukum Antara Pelanggan Dengan Perusahaan

Hubungan hukum (*rechtbetrekkingen*) adalah hubungan antara dua subyek hukum atau lebih mengenai hak dan kewajiban di satu pihak berhadapan dengan hak dan kewajiban pihak yang lain.⁵⁶ Hubungan hukum dapat terjadi antara sesama subyek hukum dan antara subyek hukum dengan benda. Hubungan antara sesama subyek hukum dapat terjadi antara orang, orang dengan badan hukum, dan antara sesama badan hukum. Hubungan hukum antara subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum dengan benda berupa hak apa yang dikuasai oleh subyek hukum itu atas benda tersebut, baik benda berwujud, benda bergerak, atau benda tidak bergerak.⁵⁷ Hubungan hukum memiliki syarat-syarat yaitu adanya dasar hukum dan adanya peristiwa hukum.⁵⁸

Dasar hukum dalam hubungan hukum ini antara pelanggan dengan perusahaan bahwa adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak. Hak dan kewajiban ini di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), pada Pasal 4 dan 5 yang menyatakan Pasal 4 dan 5 tersebut dapat diketahui bahwa pelanggan/konsumen berhak atas segala janji yang dijanjikan oleh perusahaan/pelaku usaha. Dan di

⁵⁶ Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2006), hal. 269.

⁵⁷ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta: Prenada Media Group), hal. 254.

⁵⁸ Soeroso, *Op. Cit.*, hal. 271.

sisi lain perusahaan memiliki kewajiban untuk menepati janji terkait barang dan/atau jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga mengatur hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 6 dan 7.

Dari Pasal 4 sampai Pasal 7 UUPK juga tidak lupa untuk memperhatikan ketentuan bahwa ada pengaturan yang membahas tentang perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, yaitu pada Pasal 8 sampai Pasal 17 bahwa pelaku usaha dilarang menawarkan, memproduksi, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Pelaku usaha memberikan penjelasan mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan sebelum konsumen menggunakan barang dan/atau jasa yang telah ditawarkan.

Berkaitan dengan hal tersebut, hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen telah terjadi ketika pelaku usaha memberikan janji-janji serta informasi-informasi terkait barang dan/atau jasa, karena sejak saat itulah timbul hak dan kewajiban para pihak, baik pelaku usaha dan konsumen. Hubungan hukum tersebut didasarkan pada Pasal 1320 dan Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), dimana pelaku usaha telah sepakat terhadap apa yang dijanjikan pada saat memberikan janji-janji pada sebuah iklan, ataupun selebaran atau brosur, sehingga janji-janji tersebut akan berlaku sebagai Undang-Undang bagi para pihak yang membuatnya.

Peristiwa hukum yang terjadi terhadap pelaku usaha dengan konsumen tersebut adalah perdagangan baik barang ataupun jasa. Dari adanya hubungan hukum dari perusahaan dengan pelanggan tersebut perusahaan

berhak untuk melindungi hak-hak pelanggannya dan pelanggan juga berhak untuk mendapatkan hak-haknya. Yang mana perusahaan melindungi hak-hak pelanggannya tentang hal kebocoran dengan cara yaitu salah satunya kebocoran pipa instalasi dalam, karena kondisi ini air sepenuhnya tidak digunakan oleh pelanggan akibat dari kebocoran pipa tersebut, perusahaan memberikan fasilitas untuk melakukan pengurangan terhadap rekening air pelanggan akibat kebocoran pipa instalasi dalam rumah pelanggan. Serta perlindungan yang didapatkan oleh pelanggan dari perusahaan adalah bahwa perusahaan tidak akan memberikan data-data pribadi pelanggannya kepada pelanggan-pelanggan lain atau orang lain. Jika salah satu pihak lalai dalam memenuhi kewajibannya maka yang ingkar telah dikatakan melakukan perbuatan wanprestasi dan pihak yang dirugikan memiliki hak untuk menggugat pelaku yang merugikan.⁵⁹

PDAM Tirtanadi menggunakan jasa untuk pelanggan dalam menyalurkan air bersih ke rumah-rumah sesuai dengan yang dibutuhkan. Dalam hal ini para pelanggan pada wilayah pelayanan Cabang Cemara, air bersih yang disalurkan oleh perusahaan sudah memenuhi seluruh anggota keluarga.⁶⁰ Cabang Cemara yang menangani di beberapa daerah salah satunya di Jalan Aluminium II, dimana air yang mengalir hanya di jam-jam tertentu saja.⁶¹

⁵⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

⁶⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibu Mariah Selaku Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 18 Agustus 2022.

⁶¹ Wawancara Dengan Ibu Yani Selaku Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 18 Agustus 2022.

Ada kewajiban pelanggan dalam penyaluran air limbah, dengan sistem perpipaan yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi tidak seluruh Cabang yang ada termasuk Cabang Cemara memiliki air limbahnya melalui sistem perpipaan yaitu diperumahan Cemara Asri, pelanggan atau seluruh pelanggan yang ada di Perumahan Cemara Asri wajib untuk menjadi pelanggan air limbah perpipaan, sesuai dengan Perwal tentang Sanitasi, dalam Peraturan tersebut memuat peraturan Wali Kota Tentang Kewajiban Pelanggan Air Bersih menjadi pelanggan air limbah perpipaan.⁶² Perusahaan mempunyai kewajiban terhadap pelanggan dalam hal penyaluran air limbah baik itu perpipaan maupun non perpipaan yaitu untuk menerima atau menyedot seluruh air limbah dari rumah pelanggan. Jika terdapat di rumah pelanggan air limbahnya tersumbat maka perusahaan memberikan pelayanan untuk melakukan Plasing/pembersihan, sehingga aliran limbah pelanggan tidak tersumbat.

Perusahaan juga menyediakan layanan air limbah yang di kenal dengan L2T2 (Layanan Lumpur Tinja terjadwal) dan L2T3 (Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal). L2T2 pada setiap bulannya dikutip biaya dari pelanggan sesuai dengan jenis tarifnya per 3 tahun sekali, dengan layanan sepsitangnya akan dilakukan penyedotan oleh PDAM Tirtanadi tanpa dikutip biaya pada tahun ke 3 karena sudah melakukan pencicilan lewat rekening air di setiap bulannya. Sedangkan untuk L2T3 ini pada saat pelanggan atau pemilik rumah menelpon atau menghubungi PDAM Tirtanadi layanan air limbah untuk dilakukan penyedotan, maka pada saat itu juga pelanggan dikenakan retribusi

⁶² Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

untuk penyedotan air limbahnya. Untuk tarifnya sesuai dengan Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor 188.44/26/KPTS/2020. Tentang Penetapan Tarif Air Limbah Layanan Lumpur Tinja Terjadwal Dan Layanan Lumpur Tinja Tidak Terjadwal Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.⁶³

Layanan air limbah yang disediakan perusahaan tidak semua pelanggan yang ada di wilayah pelayanan Cabang Cemara mengetahuinya⁶⁴, dikarenakan L2T2 dan L2T3 merupakan program baru yang dijalankan oleh perusahaan sejak 2020. Pada intinya, program dari L2T2 merupakan sebuah sistem grebek atau bisa disebut juga sistem pelayanan *door to door* yang akan dilakukan oleh petugas untuk menawarkan program penyedotan lumpur tinja secara berkala.

Komponen Manajemen Hubungan Pelanggan memiliki 3 (tiga) komponen utama yang saling berintegrasi, yaitu:

1. Orang (People) Peran yang sangat penting dalam hubungan manajemen Pelanggan adalah orang atau manusia sebagai pelaksana. Di dalam dimensi manusia, faktor kunci yang harus diperhatikan adalah seperti struktur organisasi, peran dan tanggung jawab, budaya perusahaan, prosedur, dari program change management secara menyeluruh. Perusahaan tidak boleh sama, sekali meremehkan pentingnya keterlibatan staf garis depan dalam membangun dan menjalankan program hubungan manajemen Pelanggan.

⁶³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaian PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

⁶⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Masri Selaku Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 18 Agustus 2022.

2. Proses (Process) Proses manajemen hubungan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Identifikasi Sebuah perusahaan pertama kali sebaiknya melakukan identifikasi siapa pelanggan berdasarkan data yang ada yang dapat menguntungkan perusahaan dan mengapa dia menguntungkan. Ada beberapa hal yang perlu diketahui tentang pelanggan, seperti:

- a. Firmagrafik, yaitu informasi tentang pelanggan atau perusahaan yang melakukan bisnis dengan kita, seperti misalnya : Indotimat, bidang, bisnis, kode pos, kode bisnis, jumlah karyawan, penjualan tahunan.
- b. Demografi dan psikografi, terutama informasi yang menyangkut contact person (pelanggan,), seperti umur, sex, dan pendekatan psikologis yang diinginkan.
- c. Infografi, bagaimana *contact person* menginginkan cara interaksi dalam mendapatkan informasi mengenai dirinya.

Pada tahap identifikasi ini bertujuan untuk menentukan kriteria secara tepat siapa Pelanggan yang akan dibidik, lebih tepatnya *who will be our most profitable consumers*. Perusahaan harus dapat mengimplementasikan pengetahuan (*knowledge*) tentang pelanggan ke setiap area di perusahaan tersebut, dan manajemen di level tertinggi sampai pada setiap pegawai yang berhubungan langsung dengan pelanggan.

Proses identifikasi ini ditujukan untuk mengenai lebih jauh mengenai pelanggan yang pernah dan akan berbisnis dengan kita. Jika perusahaan tidak memiliki kemampuan untuk mengenali keunikan pelanggan sebagai suatu individu yang berbeda satu sama lain, maka perusahaan tidak dapat melakukan proses berikutnya. Inti dari hubungan manajemen Pelanggan pada tahap ini adalah memilah-milah dari sekian banyak pelanggan yang ada, pelanggan mana yang paling menguntungkan.

2) Diferensiasi (*Differentiation*)

Pada tahap differensiasi ini perusahaan harus dapat mengsegmentasikan pelanggan berdasarkan tingkah laku, demografi, ekspektasi pelanggan, mengenali siapa pelanggan yang benar-benar *profitable* dan yang tidak *profitable*. Tidak seluruh pelanggan memberikan keuntungan, karena boleh jadi pelayanan dari produk yang ditawarkan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Secara sederhana pelanggan dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu;

- a. *Most Valuable Customer* (MVC) adalah pelanggan yang saat ini memberikan profit besar bagi perusahaan.
- b. *Most Growable Customer* (MGC) adalah pelanggan yang akan menjadi sangat berharga bila kita mampu menjalin lebih banyak lagi bisnis dengan mereka (meski saat ini belum begitu berharga).
- c. *Below Zero Customer* (BCZ) adalah pelanggan yang membuat rugi karena biaya untuk melayani mereka lebih besar dan pendapatan yang diterima.

Pengelompokkan pelanggan menjadi berbagai kelompok ditujukan agar perusahaan dapat membuat strategi layanan dan memfokuskan energinya pada kelompok yang tepat. Perusahaan dapat membuat kriteria berdasarkan motivasi Pelanggan tersebut bagi perusahaan dan tempat tinggal, umur, ras, jenis kelamin, kebutuhan, keinginan, tingkah laku, pendapatan, dan sebagainya.

3) Interaksi (*Interaction*)

Perusahaan harus dapat membuat rencana terbaik untuk berinteraksi dengan pelanggan kemudian membuat program kesetiaan pelanggan, *cross selling*, dan sebagainya. Setelah dapat membedakan para pelanggan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan, maka proses selanjutnya adalah melakukan interaksi timbal balik antara pelanggan dengan perusahaan, sehingga perusahaan dapat mempelajari lebih lanjut dan mendalam mengenai keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan menggunakan peran teknologi sehingga interaksi-interaksi terekam dengan baik. Semakin lama interaksi terjadi, semakin tahu satu sama lain, semakin enggan pelanggan pindah ke pesaing karena berat untuk memulai hubungan baru. Interaksi dapat dilakukan dengan e-mail, telepon, Fax, surat, tatap muka, dan sebagainya.

4) Personalisasi (*Personalization Customization*)

Personalisasi yang dimaksud adalah membuat produk atau program memotivasi pelanggan yang disesuaikan dengan keinginan pelanggan secara terus menerus dengan menggunakan semua informasi yang telah

didapat sebelumnya. Konsep *Customer Relationship Management* secara sederhana adalah memperlakukan pelanggan yang berbeda dengan cara yang berbeda. Filosofi yang lebih dalam adalah memperlakukan pelanggan dengan cara seperti apa yang ia inginkan.⁶⁵

Seorang pelanggan/konsumen memakai atau mengonsumsi produk /jasa, ada tiga tahapan transaksi yang dapat dilakukan antara pelaku usaha dan konsumen untuk memperoleh suatu produk, yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap Pratransaksi Yaitu tahap sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan-keadaan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan konsumen. Pada tahap pratransaksi, konsumen berhak untuk mencari informasi mengenai kebutuhannya, antara lain syarat-syarat yang perlu dipenuhi/disediakan, harga, komposisi, kegunaan (khasiat/manfaat), keunggulannya dibanding produk lain yang sejenis, cara pemakai/penggunaan, dan sebagainya. Informasi ini dapat diperoleh langsung dari pelaku usaha atau melalui sarana lain yang dikeluarkan oleh pelaku usaha, seperti brosur, iklan, dan lain-lain. Merujuk pada ketentuan Pasal 1320 dan Pasal 1321 KUHPerdara, perjanjian yang dibuat atas kesepakatan para pihak, sedangkan kesepakatan dianggap tidak sah (cacat) jika mengandung unsur paksaan, kekhilafan, dan penipuan (dan penyalahgunaan keadaan, menurut perkembangan yurisprudensi). Karena itu, berkaitan dengan

⁶⁵ Ade Paul, Lukas, 2001, Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management, Telematic Research Group, Hal. 116-125.

pemberian informasi, produsen penjual haruslah memberikan keterangan yang benar, jujur, dan sesungguhnya tentang produk yang dijualnya sehingga konsumen pembeli tidak terperdaya atau tertipu.

- b. Tahap Transaksi Setelah calon konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, disini konsumen mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih. Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itu lahirlah perjanjian, sebab penawaran pelaku usaha telah mendapat jawaban didalam penerimaan dari konsumen. Menurut hukum perdata, kesepakatan lahir karena bertemunya penawaran (*offer*) dengan penerimaan (*acceptance*), sebab kedua-duanya adalah sama-sama pernyataan kehendak. Pada tahap inilah disepakati apa yang menjadi hak dan kewajiban para pihak, termasuk cara-cara pemenuhannya. Mengikuti kesepakatan yang sudah tercapai antara pelaku usaha dan konsumen maka kemudian dapat dibuat perjanjian tertulis yang artinya, mereka menuliskan/menuangkan kesepakatannya didalam sebuah kontrak. Jika perjanjian itu telah dituangkan dalam bentuk tertulis (kontrak) dan ditandatangani oleh para pihak, berlakulah ia sebagai alat bukti yang kuat, yaitu membuktikan hak dan kewajiban para pihak. Dalam menyelenggarakan transaksi, konsumen hendaknya dibiasakan memberi/menerima tanda bukti pembelian berupa secarik kertas yang didalamnya ditulis dengan jelas mengenai jenis barang yang dibeli dan harganya serta keterangan lain yang perlu. Hal ini perlu untuk menghindari kemungkinan perselisihan

di kemudian hari. Pemberian/penerimaan tanda bukti suatu ketika dapat menguntungkan kedua belah pihak.

- c. Tahap Purna Transaksi (perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara pelaku usaha dan konsumen tentunya masih harus direalisasikan, yaitu diikuti pemenuhan hak dan kewajiban diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat. Artinya, tahap pengikatan perjanjian sebenarnya dimaksudkan oleh para pihak. Sebab menurut sifatnya perjanjian jual beli adalah perjanjian obligatoir. Dalam perjanjian jual beli misalnya, yang diharapkan oleh para pihak adalah bahwa penjual memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan kebendaan yang dijual kepada pembeli dan sebaliknya pembeli membayar sejumlah harga. Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak didalam perjanjian itulah yang dinamakan prestasi. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai dengan perjanjian, pihak tersebut dikatakan berada dalam keadaan wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak bagi pihak lawan untuk mengajukan tuntutan.⁶⁶

B. Bentuk Perjanjian Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Kepada Pelanggan

Dalam perjanjian penelitian ini adalah perjanjian dari penyambungan baru air atau pemasangan baru untuk menjadi pelanggan pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Cemara. Perjanjian yang dibuat antara PDAM Tirtanadi Cabang Cemara dengan pelanggan dalam pemasangan baru air minum dapat menimbulkan akibat hukum dengan mengacu pada ketentuan

⁶⁶ Keluh Kesah, "Tahapan-Tahapan Transaksi", Diakses Dari <https://keluhkesah.com>, Pada Tanggal 1 Oktober 2022.

dalam Pasal 1338 KUHPerdata, di mana memuat hubungan hukum yang berdasarkan perjanjian maupun yang lahir karena Undang-Undang.

Perjanjian dalam bisnis termasuk perjanjian kerjasama karena bagi para pihak perjanjian berperan mengatur pembagian hak dan kewajiban di antara para pihak, mengatur kerjasama yang baik, mengatur hak dan kewajiban bagi para pihak agar dalam perjanjian tersebut kerjasama yang dibangun dapat sesuai dengan semestinya atau tidak menyimpang dari syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dengan kesepakatan bersama. Dan karena terjalannya sebuah hubungan perjanjian ini dapat menciptakan hubungan yang kontraktual yang saling menguntungkan bagi para pihak.

Bentuk perjanjian yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirtanadi pada Cabang Cemara dengan pelanggannya adalah perjanjian standart dan perjanjian baku. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang pelaku usaha untuk membuat perjanjian dengan bentuk klausula baku apabila sepanjang perjanjian tersebut tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang berlaku pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Perjanjian ini memiliki akibat hukum bagi pelanggan jika tidak mematuhi aturan-aturan yang telah dibuat oleh PDAM Tirtanadi, dijelaskan bahwa dalam wawancara dengan Bapak Tengku Syarif Maulana yang mengatakan bahwa, apabila pelanggan tidak memenuhi kewajibannya atau tidak membayar rekening air selama 3 (tiga) bulan berturut-turut maka akan dilakukan pemutusan aliran air. Dan apabila pelanggan melakukan perbuatan

curang seperti menggajal meter air atau melakukan bypass yaitu memasang pipa sebelum meter air atau meter yang rusak dan diperlambat, dalam hal ini juga akan dilakukan pemutusan dan dikenakan sanksi berupa denda, dan aturan ini dapat dilihat dalam aturan PDAM tentang sanksi dan denda.⁶⁷

Pada perjanjian pasang baru air oleh perusahaan kepada pelanggan ini perusahaan tidak pernah melakukan pemaksaan untuk menerima pilihan tersebut, melainkan perusahaan memberikan fasilitas seperti bekerjasama dengan Perkim atau DPUPR (Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang) untuk melakukan pemasangan pipa distribusi dengan tujuan agar pelanggan tidak dibebankan pipa distribusi lagi. Namun dalam hal ini tidak semua yang mendapatkannya karenan kebijakan itu harus sesuai dengan anggaran dan kebutuhan yang dianggap perlu oleh perusahaan.

Pada dasarnya perjanjian itu merupakan kesanggupan yang diucapkan secara lisan atau yang dituangkan dalam bentuk tertentu, dari pembuatannya kedua belah pihak menyatakan setuju dan sepakat untuk membuat perjanjian penyambungan air baru atau pemasangan air. Dalam perjanjian yang dibuat oleh PDAM Tirtanadi dengan pelanggannya memuat perjanjian standart dan perjanjian baku yang mana artinya adalah perjanjian yang dibuat dan yang sudah disepakati tidak dapat dirubah. Perjanjian baku adalah bentuk perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha tanpa mengikutsertakan konsumen dalam pembuatan perjanjian tersebut yang dimana dalam perjanjian terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh pelaku usaha, dan itu membuat konsumen tidak

⁶⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana selaku Kepala Bagian Jaringan Perpipaan, PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

memiliki pilihan lain selain menyetujui isi dari perjanjian yang sudah dibuat. Jika konsumen atau pelanggan menolak isi perjanjian yang telah dibuat maka perjanjian pemasangan air baru tidak akan terjadi. Untuk melaksanakan suatu perjanjian, terlebih dahulu harus ditetapkan secara cermat apa saja isi yang akan dimuat dalam perjanjian tersebut, menentukan apa saja hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hak yang diperoleh dari suatu perjanjian menciptakan rasa keadilan, dan mengadakan perjanjian juga lebih terjamin karena akan mendapat apa yang dijanjikan kepada masing-masing pihak. Bagi calon pelanggan perusahaan memberikan formulir pendaftaran untuk menandatangani surat pernyataan hak dan kewajiban sebagai pelanggan, adapun isi pernyataan tersebut adalah:

- a. Dengan mengajukan permohonan pemasangan baru saluran air minum dan menandatangani surat pernyataan ini, maka Pemohon akan mematuhi ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
- b. Pemohon bersedia memenuhi kewajiban yang timbul dan menjadi tanggung jawab Pemohon berkaitan dengan pelaksanaan pemasangan baru saluran air minum di alamat Pemohon yaitu:
 - 1) Membayar biaya pemasangan baru sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
 - 2) Membayar biaya tambahan/kelebihan pipa dinas yang jaraknya melebihi dari standaryang ditentukan PDAM Tirtanadi (lebih dari 6 meter), diamana pipa tersebut akan menjadi aset PDAM Tirtanadi dan Pemohon

tidak menuntut atas penggunaan pipa tersebut apabila di kemudian hari PDAM Tirtanadi menggunakan pipa tersebut untuk penambahan/perluasan cakupan pelayanan.

- 3) Menyelesaikan izin/rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pihak yang bersangkutan sehubungan dengan pekerjaan pipa.
- c. Bersedia menerima kelebihan atas pembayaran biaya pemasangan baru atau membayar kekurangan biaya pemasangan baru apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan kriteria PDAM Tirtanadi.
 - d. Apabila di kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah/bangunan yang mengakibatkan pipa dinas/pipa persil harus dibongkar, maka hal tersebut diluar tanggung jawab PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dan pemohon tidak dapat menuntut ganti kerugian dalam bentuk apapun kepada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
 - e. Apabila meter air telah terpasang dan pemohon telah menikmati pelayanan air minum dan pemohon mengundurkan diri sebagai pelanggan, maka segala sesuatu yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan kepada pemohon dan kewajiban yang ditimbulkan dari pemakaian air minum harus diselesaikan oleh pemohon sesuai ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi.
 - f. Bersedia untuk diputus sambungan air minum apabila melakukan pelanggaran sesuai ketentuan PDAM Tirtanadi.⁶⁸

⁶⁸ Formulir Pendaftaran Calon Pelanggan Pemasangan Baru Saluran Air di PDAM Tirtanadi.

Hukum perjanjian memiliki asas-asas umum yang merupakan prinsip dan harus diperhatikan oleh setiap pihak yang 57 terlibat di dalamnya, baik pihak-pihak dalam perjanjian itu, pihak ketiga atau pelaksana dan aparat hukum termasuk pula didalamnya hakim memeriksa dan mengadili perkara-perkara yang berkaitan dengan masalah perjanjian.

Dasar hukum untuk melakukan gugatan atas tindakan yang merugikan pihak lain tersebut adalah ketentuan Pasal 1365 KUHPerdota yang mengatakan: “Tiap perbuatan melawan hukum, yang membawa kerugian pada seorang lain, menyebabkan orang karena salahnya menimbulkan kerugian itu, mengganti kerugian.” Perbedaan posisi para pihak ketiga mengadakan perjanjian baku atau perjanjian standard, menimbulkan pendapat para hukum, yang pada dasarnya berdasarkan kepada sahnya perjanjian pada Pasal 1320 KUHPerdota yaitu: sepakat, cakap, hal tertentu dan kuasa yang halal. Dimana pasal tersebut terkandung azas konsensualisme (sepakat mereka yang mengadakan perjanjian), yang mempunyai hubungan erat dengan asas kebebasan berkontrak yang terdapat dalam Pasal 1338 KUHPerdota.

Asas konsensualisme ini mempunyai hubungan erat dengan pasal kebebasan berkontrak dan asas kekuatan mengikat yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota yang berbunyi: “Semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Perbedaan posisi para pihak ketika perjanjian baku diadakan, tidak memberikan kesempatan para debitur untuk mengadakan “*real bargaining*”, dengan pelaku usaha (kredibitur). Debitur (pihak konsumen) tidak mempunyai

kekuatan untuk mengutarakan kehendak dan kebebasan dalam menentukan isi perjanjian. Hal ini tidak memenuhi elemen-elemen yang dikehendaki Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdara.

Akibatnya perjanjian tersebut tidak memiliki kekuatan hukum, sebaliknya sarjana yang lain mengatakan, walaupun posisi para pihak dalam perjanjian standard tidak seimbang, namun apabila pihak yang berposisi lemah, telah menyatakan kesediaannya tentang isi baku itu berlaku sah sebagai hukum atau sebagai Undang-Undang bagi dirinya, yang berarti pula telah mempunyai kekuatan hukum.

Asas kebebasan berkontrak adalah setiap orang bebas mengadakan suatu perjanjian apa saja baik perjanjian itu sudah diatur dalam undang-undang maupun belum diatur dalam undang-undang. Asas itikad baik ini merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik yang diatur dalam Pasal 1338 ayat 3 KUHPerdara.

Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, bahwa bentuk perjanjian yang diadakan oleh PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Cemara, dengan pelanggannya adalah perjanjian standard atau perjanjian baku. Tujuan dibuatnya perjanjian baku adalah untuk memberikan kemudahan atau kepraktisan bagi para pihak yang melaksanakan perikatan. Dikaitkan dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dapat disebutkan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak melarang bagi pelaku usaha untuk membuat perjanjian dalam bentuk klausul baku, sepanjang klausul perjanjian yang dibuat tidak melanggar ketentuan Pasal 18 Undang-undang No.

8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Di dalam mengaplikasikan tentang perjanjian baku atau klausul baku sering menempatkan konsumen atau pelanggan berdiri pada posisi yang semakin terpuruk dibandingkan dengan pihak pertama PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Cemara. Sebab konsekuensi yang timbul adalah konsumen harus melaksanakan perjanjian yang diisinya telah disepakati tersebut.

Dalam kontrak baku, klausul perjanjian ditentukan oleh pihak yang mempunyai kekuatan jauh di atas pihak lainnya baik dalam bidang ekonominya, pengetahuan ataupun pengalamannya yang menyangkut objek perjanjian tersebut. Sedang pihak lainnya mempunyai kedudukan yang lebih lemah dan tidak diajak untuk berunding dalam menentukan klausul-klausul dalam perjanjian tersebut, tidak memahami isi dan perjanjian tetapi hanya menandatangani saja.

Perjanjian yang dibuat antara PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Cemara dengan pelanggan dalam perjanjian pemasangan air minum, menimbulkan akibat hukum dengan mengacu kepada ketentuan yang terdapat di dalam Pasal 1324 KUHPerdata Buku II, yang memuat hubungan hukum konsumen yang terjadi, baik berdasarkan perjanjian maupun yang lahir karena Undang-Undang. Hubungan konsumen itu adalah memberikan sesuatu, berbuat sesuatu atau tidak berbuat sesuatu. Pada hakekatnya perlindungan hukum itu mengandung janji-janji atau kesanggupan yang diucapkan secara lisan atau dituangkan dalam bentuk tertentu. Perjanjian yang diadakan oleh pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Cemara dan dengan pelanggannya, tetap

mempunyai akibat hukum. Hal ini didasarkan kepada ketentuan pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang menyatakan bahwa setiap perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Namun harus diingat bahwa menurut Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara di atas, perjanjian itu baru berlaku sebagai Undang-undang apabila perjanjian itu dibuat secara sah. Untuk mengetahui sahnya perjanjian itu, maka harus diperhatikan ketentuannya untuk mengetahui apakah perjanjian yang diadakan oleh PDAM Tirtanandi Sumatera Utara di Cabang Cemara, dengan pelanggannya tersebut berkekuatan hukum atau tidak, maka harus perlu segala aspek yang terkait mendukung dengan perjanjian itu harus dianalisis sesuai dengan ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara.

1. Apabila para pihak yang terlibat dalam perjanjian itu telah sepakat tentang hal yang diperjanjikan, misalnya pelanggan sepakat untuk menjadi konsumen dan PDAM Tirtanandi Sumatera Utara di Cabang Cemara, dengan memenuhi semua persyaratan, serta PDAM Tirtanandi Sumatera Utara Cabang Cemara, sepakat untuk melayani konsumen tersebut, berarti syarat pertama dalam Pasal 1320 KUHPerdara telah terpenuhi dengan syarat di atas, yang harus diperhatikan menurut KUHPerdara ini tiada suatu kesepakatan, apabila kesepakatan itu mengandung penipuan, kekhilafan dan paksaan.
2. Menurut ketentuan pada Pasal 1320 KUHPerdara adalah kecakapan dalam membuat perjanjian. Dari hasil pemantauan penulis di lapangan dapat disebutkan bahwa semua pelanggan PDAM Tirtanandi Sumatera Utara di

Cabang Cemara, adalah Kepala Keluarga (Suami/Istri) yang secara otomatis telah dinyatakan cakap untuk bertindak. Sedangkan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara, yang diwakili oleh Kepala Cabang dimana posisi Kepala Cabang adalah sebagai wakil pimpinan perusahaan pengganti Direktur, yang menurut hukum sah untuk bertindak mewakili perusahaan. Dengan demikian, ditinjau dari syarat kedua perjanjian yang diadakan oleh PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Cemara, dengan pelanggan adalah telah memenuhi unsur-unsur syarat seperti di atas.

3. Syarat ketiga ini adalah suatu hal tertentu, artinya perjanjian dapat ditentukan jenisnya dan ukurannya. Dikaitkan dengan perjanjian yang diadakan oleh pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Cemara dengan pelanggarnya, maka dapat disebutkan bahwa objek perjanjiannya sangat jelas yaitu: tentang pengadaan penyaluran air minum melalui meteran yang ukurannya didasarkan kepada meter kubik. Ditinjau dan syarat ketiga ini, maka perjanjian yang diadakan oleh pihak PDAM Tirtanadi dengan pelanggarnya adalah dapat dibenarkan secara hukum.
4. Syarat keempat adalah suatu sebab yang halal, dalam hal ini adalah objek perjanjian. Objek perjanjian antara PDAM tritanadi Sumatera Utara dengan pelanggan di cabang Medan denai, adalah mengenai Penyediaan Air Minum untuk pelanggan. Air minum sebagai objek perjanjian pada dasarnya tidak menyalahi aturan hukum atau dibenarkan secara hukum oleh karena itu ditinjau dan syarat keempat ini, perjanjian yang diadakan oleh PDAM

Tirtanadi Sumatera Utara di cabang Cemara, dengan pelanggan adalah sah secara hukum.

C. Tanggung Jawab Yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtanadi Apabila Terjadinya Kebocoran Pipa Di Rumah Pelanggan

Kebocoran pipa merupakan suatu permasalahan dalam jaringan sistem pengaliran air melalui pipa, ketika pipa mengalami kebocoran maka aliran air juga terhenti atau kehilangan air karena tidak mengalir ke pipa-pipa lainnya. Dalam prosesnya air akan mengalir mengikuti prinsip gravitasi melalui pipa-pipa yang dipasang hingga sampai ke rumah-rumah pelanggan.

Adapun jenis-jenis pipa dalam sistem distribusi air atau pengaliran air oleh PDAM Tirtanadi untuk pelanggan:

- 1) Pipa Transmisi, dengan ukuran diameter pipa:
 - a. Ø 8 inci, 200 mm
 - b. Ø 10 inci, 250 mm
 - c. Ø 12 inci, 300 mm
 - d. Ø 16 inci, 400 mm
- 2) Pipa Distribusi, dengan ukuran diameter pipa:
 - a. Ø 2 inci, 63 mm
 - b. Ø 3 inci, 90 mm
 - c. Ø 4 inci, 110 mm
 - d. Ø 6 inci, 160 mm
- 3) Pipa Dinas Pelanggan, dengan ukuran 3/4

4) Pipa Instalasi Rumah Pelanggan

Sebelum pipa mengalami kebocoran biasanya ditemukan masalah seperti tekanan air rendah, adanya bunyi aliran air dari balik dinding rumah serta warna air yang menjadi keruh. Kebocoran pipa dapat terjadi karena beberapa faktor yang menyebabkan hal-hal itu terjadi, yaitu:

a. Penyumbatan

Penyebab penyumbatan ini terjadi karena air yang bertekanan tinggi sehingga berdampak pada keretakan pipa dan saluran air akan mengalami kebocoran pada lama-kelamaan. Dalam kejadian ini agar tidak terjadinya penyumbatan untuk menghindari atau membuang benda-benda yang bersifat padat ke saluran air. Benda yang bersifat padat akan mudah untuk menyumbat bagian pipa, untuk menjaga pipa sebaiknya lakukan pembersihan pipa secara rutin.

b. Tekanan air

Ketika tekanan air melebihi batas standar kewajaran maka tekanan air yang ada di rumah semakin berisiko dalam menyebabkan keretakan pada pipa saluran air. Tekanan air yang normal untuk kebutuhan rumah tangga biasanya berkisar antara 2 – 4 Bar, jika tekanan air yang digunakan melebihi dari 4 Bar akan berbahaya untuk sambungan antar pipa PVC.

c. Proses korosi

Pada dasarnya pipa tidak akan bertahan selamanya tetapi memiliki masa pakai, pipa yang dipakai bertahun-tahun akan mengalami korosi. Korosi adalah kerusakan atau kehancuran akibat reaksi kimia di sekitar

lingkungannya yang berasal dari reaksi redoks atau reduksi oksidasi, korosi disebut juga dengan karat. Jika tingkat keasaman dan mineral yang tidak seimbang akan menyebabkan pipa lebih cepat berkarat.

d. Pergeseran posisi pipa

Pipa bocor dapat dipengaruhi dari pergeseran posisi pipa karena terjadinya erosi, banjir, gempa bumi ataupun pondasi yang tidak kokoh.

e. Instalasi yang buruk

Pemasangan pipa air tidak dapat dilakukan dengan sembarangan karena bisa menimbulkan salah perhitungan dan pipa air akan mengalami kebocoran.

f. Kualitas plester tembok

Jika kualitas plester temboknya rendah dan menekan pipa terlalu keras maka pipa akan mengalami kebocoran, tekanan plester yang kuat akan membuat pipa menjadi retak dan pecah.

Berikutnya akan dijelaskan mengenai tanggung jawab PDAM Tirtanadi dalam hal terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan yaitu dengan perusahaan memberikan fasilitas keringanan kepada pelanggan apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direksi No. 06 Tahun 2020 yaitu disebutkan pelanggan diberikan keringanan untuk penyelesaian rekening air terhadap

kebocoran pipa instalasi dalam sesuai dengan persentase jenis tarif air pelanggan.⁶⁹ Prosedur dalam perbaikan pipa bocor yaitu:

- 1) Pelanggan dapat datang dan melaporkan ke bagian Hublang (Hubungan Langgan) atau ke bagian *customer service* (CS)
- 2) Lalu CS membuat laporan-laporan informasi dan diserahkan kepada pihak bagian jaringan
- 3) Pihak jaringan akan membuat SPKB (Surat Perintah Kerja Perbaikan)
- 4) Setelah membuat SPKB lalu akan membuat BPPB (Bukti Permintaan Pengeluaran Barang)
- 5) Kemudian akan diserahkan kepada vendor untuk dilakukannya perbaikan.
- 6) Setelah itu vendor akan menyerahkan bon BPPB kepada pihak gudang untuk mengambil barang-barang yang akan diperlukan dalam memperbaiki kebocoran pipa air tersebut.
- 7) Kemudian bagian jaringan akan kelapangan atau ke tempat terjadinya kebocoran dan memulai pekerjaannya untuk perbaikan pipa air yang bocor.⁷⁰

Dari yang sudah disebutkan diatas bahwa PDAM Tirtanadi memiliki prosedur dan ketentuan dalam perbaikan pipa air yang bocor tidak bisa langsung menuju ke tempat terjadinya peristiwa. Kebocoran pipa di rumah pelanggan pada Cabang Cemara tidak terlalu sering terjadi, pada penulisan

⁶⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipa PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

⁷⁰ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipa PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

akan memaparkan jumlah pelanggan yang mengalami kebocoran pipa pada setiap bulannya dari bulan Januari sampai bulan Agustus tahun 2022.

Tabel 1. Jumlah Kebocoran Pipa Bulan Januari – Agustus 2022.

Bulan	Cabang	Jenis Pekerjaan	Proses	Selesai	Jumlah
Januari 2022	Cemara	Pipa Dinas Bocor	0	40	40
		Pipa Distribusi Bocor	0	11	11
Februari 2022	Cemara	Pipa Transmisi Bocor	0	1	1
		Pipa Distribusi Bocor	0	4	4
		Pipa Dinas Bocor	0	20	20
Maret 2022	Cemara	Pipa Transmisi Bocor	0	1	1
		Pipa Distribusi Bocor	0	2	2
		Pipa Dinas Bocor	0	34	34
April 2022	Cemara	Pipa Distribusi Bocor	0	7	7
		Pipa Dinas Bocor	0	26	26
Mei 2022	Cemara	Pipa Distribusi Bocor	0	2	2
		Pipa Dinas Bocor	0	15	15
Juni 2022	Cemara	Pipa Transmisi Bocor	0	1	1
		Pipa Distribusi Bocor	0	5	5
		Pipa Dinas Bocor	0	19	19
Juli 2022	Cemara	Pipa Transmisi Bocor	0	1	1
		Pipa Distribusi Bocor	0	3	3
		Pipa Dinas Bocor	0	6	6
Agustus 2022	Cemara	Pipa Distribusi Bocor	2	3	5
		Pipa Dinas Bocor	4	14	18
JUMLAH			6	216	221

Sumber: PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Bagian Jaringan Perpipaan

Tabel Diatas dijelaskan bahwa pada bulan agustus 2022 terlihat jenis pipa distribusi masih ada 2 lagi dalam proses pengerjaan dan yang sudah selesai sebanyak 3 pekerjaan dengan jumlah pipa distribusi bocor pada bulan agustus 2022 sebanyak 5 kali. Pipa dinas bocor dengan jumlah 18 dan yang masih dalam proses pengerjaan tersisa 4 lagi. Dengan ini jika semua ditotalkan pada bulan Januari hingga bulan Agustus yang mengalami kebocoran pipa adalah berjumlah 221 kebocoran pada pipa-pipa air di wilayah pelayanan Cabang Cemara.

Kasus Yang Terjadi:

Pada tanggal 15 Agustus 2022, telah terjadi kebocoran pipa di Jalan Alumunium II. Pipa yang bocor adalah pipa Dinas, segera pihak PDAM Tirtanadi dari Cabang Cemara melakukan perbaikan pipa tersebut dengan membawa alat dan perlengkapan yang dibutuhkan selama dalam pengerjaan perbaikan.

1. Cara Pelanggan Untuk Melaporkan Kepada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Apabila Terdapat Keluhan Air

PDAM Tirtanadi selalu berupaya untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan yang terbaik kepada pelanggannya yaitu dengan memberikan solusi kepada keluhan-keluhan yang di alami pelanggan. Salah satunya dengan pelanggan dapat menggunakan telepon seluler milik sendiri untuk mencatat meteran air secara mandiri, upaya ini untuk mengantisipasi penyebaran virus COVID-19 yang saat ini masih berkembang. Caranya dengan pelanggan mengirimkan foto angka stand meter dan nomor

pelanggan, dengan menandakan angka dua digit di awal pada nomor pelanggan, contohnya: ketik nomor pelanggan (0108110025) kemudian angka meter (2995811) dan nama pelanggan (Rizky) selanjutnya kirim melalui WhatsApp (WA) ke nomor sesuai kantor cabang pelayanan di daerah sekitaran rumah. Adapun no WhatsApp (WA) pelayanan sesuai dengan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara yang menandakan digit pelanggan 28, no WA: 085264060747.

Selain mencatat meter air secara mandiri, pelanggan juga bisa melakukan pembayaran air melalui *online* dan juga melalui handphone (HP) menggunakan mobile banking. Khusus bagi pelanggan yang menunggak dapat melakukan pembayaran di Bank Sumut. Selain itu pembayaran air dapat dibayarkan di Indomaret, Alfamidi dan Alfamart serta di Kantor Pos.

Selanjutnya jika ada masalah gangguan layanan, pelanggan juga bisa melaporkan melalui website www.pdamtirtanadi.co.id, atau aplikasi android My Tirtanadi, petugas akan langsung merespon laporan gangguan layanan dari pelanggan. Pelanggan dapat melaporkan kepada perusahaan apabila terjadinya keluhan air dengan melakukan dan melaporkan keluhannya melalui call center PDAM Tirtanadi di 1500922, dan akan ditangani oleh customer service untuk memberikan penjelasan atau dapat juga menampung segala keluhan-keluhan tentang PDAM Tirtanadi.⁷¹

Dan untuk pasang baru bagi calon pelanggan dapat mendaftarkan ke website www.pdamtirtanadi.co.id atau dapat juga dilakukan di aplikasi

⁷¹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

android My Tirtanadi. Dalam upaya ini PDAM Tirtanadi berharap pelanggan merasa dipermudah, praktis dan dapat dilakukan dimana saja tanpa harus mengantri dan dapat juga dilakukan melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) seperti Bank Mandiri, Bank BNI, Bank Bukopin, Bank Sumut, Bank BRI, dan Bank BTN.⁷² Pada terobosan baru ini yang telah diciptakan dalam rangka memberikan layanan kepada pelanggan dan pengaplikasian sistem digitalisasi yang sedang berkembang serta sejalan dengan kondisi saat ini yang masih menerapkan physical distancing.

Jika terjadi kelalaian yang disebabkan oleh perusahaan maka pelanggan atau bukan pelanggan berhak meminta ganti kerugian. Biasanya dalam hal ini terjadi pada kondisi dimana pipa transmisi yang memiliki diameter yang cukup besar dan apabila kondisinya pecah ditengah jalan dan mengakibatkan rumah pelanggan atau rumah bukan pelanggan rusak maka perusahaan memberikan kompensasi sesuai dengan kondisi kerusakan yang ada pada rumah pelanggan atau rumah bukan pelanggan.

Di samping keluhan pelanggan tentang air PDAM Tirtanadi terutama Cabang Cemara selalu berupaya untuk memberikan yang terbaik dalam pelayanan serta memberikan pedoman dan pengertian yang penting untuk memenuhi atau menyelesaikan masalah para pelanggan. Pihak perusahaan akan memberikan respon atau jawaban-jawaban yang sudah pasti sesuai dengan keluhan pelanggan. Permasalahan yang sering dikeluhkan pelanggan pada Cabang Cemara adalah permasalahan tentang kondisi air, kondisi

⁷² www.pdamtirtanadi.co.id, Diakses Pada Tanggal 21 Agustus 2022 Pukul 12:38.

pemakaian air ataupun kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan. Karena perusahaan memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) maka adanya ukuran waktu tentang sambungan baru, tentang penanganan kebocoran maupun tentang keluhan pelanggan lainnya terutama kebocoran air karena kebocoran itu adalah hal yang dapat merugikan bagi perusahaan dan pelanggan karena perusahaan sudah mengeluarkan biaya untuk pengolahan airnya sedangkan pelanggan tidak mendapatkan air secara maksimal. Akibat dari kebocoran ini, maka dari itu perusahaan mengambil tindakan yang lebih preventif terhadap pekerjaan dalam penyelesaian kebocoran tersebut serta penyelesaian masalah-masalah lainnya.

Seperti yang sudah disebutkan diatas rata-rata keluhan pelanggan tentang kondisi air dan pemakaian air atau rekening airnya, berikut tindakan yang dilakukan oleh perusahaan:

- a) Kondisi airnya, biasanya dalam keadaan air yang mengalir kecil atau juga bisa keadaan dimana airnya mati, perusahaan akan melakukan pemeriksaan apabila pelanggan sudah melaporkannya ke perusahaan. Perusahaan akan melakukan tindakan seperti membersihkan meter airnya atau bongkar pasang meter atau juga melihat lubang bornya apakah ada yang menyumbat atau tidak. Jika sudah dilakukan tindakan seperti ini maka airnya akan kembali normal.
- b) Pemakaian air atau rekening air, biasanya akan dilakukan uji atau tes di rumah pelanggan dengan mematikan seluruh kran airnya dan melihat posisi meter apakah masih berputar atau tidak berputar. Jika berputar

berarti terdapat kebocoran instalasi dalam dan jika tidak berputar berarti meter dan instalasi dalam dengan kondisi baik dan bagus dan pemakaian adalah sesuai dengan yang digunakan oleh pelanggan. Apabila instalasi dalam bocor pelanggan mempunyai hak untuk melakukan permintaan reduksi atau pengurangan rekening air, maka dari itu perusahaan memiliki aturan tentang hal tersebut.

2. Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Dalam Pendistribusian Air Kepada Pelanggan

Tanggung jawab perusahaan dalam pendistribusian air adalah dengan memenuhi kebutuhan air pelanggan setiap hari dan diharapkan air bisa di distribusikan selama 24 jam, namun hanya di tempat-tempat tertentu saja dan sampai saat ini masih ada distribusi airnya yang hanya 8 jam, 16 jam, 18 jam dan 24 jam karena belum semua pemerataan pendistribusian air di tempat pelanggan karena kebutuhan air, kondisi air, atau pasokan airnya masih kurang. Jadi sehubungan dengan itu perlu dibangun beberapa tempat agar terpenuhinya kebutuhan air pelanggan. Pada saat ini PDAM Tirtanadi sedang galak-galaknya membangun SPAM (Sistem Pengolahan Air Minum) untuk menambah debit air sesuai dengan kebutuhan air pelanggan.⁷³

Dalam pendistribusian air kepada pelanggan prosesnya adalah melalui Pipa Transmisi, dari pipa transmisi masuk ke Pipa Distribusi, kemudian air akan mengalir ke Pipa Dinas Pelanggan sampai pada meteran pelanggan, setelah itu dari meteran pelanggan akan masuk ke Pipa Instalasi Rumah

⁷³ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

Pelanggan.⁷⁴ Setelah dari proses ini maka air dapat digunakan atau didistribusikan kepada para pelanggan PDAM Tirtanadi.

3. Metode Yang Digunakan Pemimpin Dalam Menangani Kelalaian Yang Disebabkan Oleh Anggotanya/Bawahannya

Metode yang digunakan pemimpin atau Kepala Cabang adalah metode kedisiplinan. Perusahaan mempunyai aturan tentang kedisiplinan tentang jam masuk kerja, jam istirahat dan jam pulang. Saat ini PDAM Tirtanadi menggunakan jam masuk melalui HP dengan radius 50 m dari kantornya. Apabila diluar radius tersebut maka absennya tidak dapat diterima baik itu jam istirahat maupun jam masuk dan juga jam pulang menggunakan HP.

Pemimpin atau kepala cabang biasanya melakukan pendekatan pribadi yang artinya agar tidak menimbulkan kesenjangan antara pemimpin dan bawahannya sehingga bawahan dapat bertanggung jawab penuh terhadap kerja dan tugasnya untuk meminimalkan kelalaian dari anggotanya terutama untuk seorang operator yang mengolah air, menjaga pompa, menjaga mesin, menghidupkan dan mematikan mesin, ini biasanya perusahaan mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) pada saat setengah jam sekali melaporkan kegiatannya di rumah pompa tersebut, baik itu ketinggian air, melakukan pembersihan ataupun laporan-laporan lain yang dianggap perlu.⁷⁵

⁷⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaian PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Tengku Syarif Maulana Selaku Kepala Jaringan Perpipaian PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Pada Tanggal 15 Agustus 2022.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara perusahaan dengan pelanggan adalah pada saat perusahaan memberikan informasi yang berkaitan dengan pelayanan jasa yang ditawarkan oleh PDAM Tirtanadi kepada pelanggannya dan hubungan hukum ini dapat melahirkan hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak dan ini sudah di atur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Bentuk perjanjian yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirtanadi pada Cabang Cemara dengan pelanggannya adalah perjanjian standart dan perjanjian baku. Perjanjian baku adalah bentuk perjanjian yang dibuat oleh pelaku usaha tanpa mengikutsertakan konsumen dalam pembuatan perjanjian tersebut yang dimana dalam perjanjian terdapat syarat-syarat tertentu yang dibuat oleh pelaku usaha, dan itu membuat konsumen tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui isi dari perjanjian yang sudah dibuat. Pada dasarnya perjanjian akan sah jika memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana dalam peraturan sudah diatur pada Pasal 1320 KUHPerdara yaitu disebutkan: sepakat, cakap, suatu hal tertentu dan sebab yang halal.
3. Tanggung jawab PDAM Tirtanadi dalam hal terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan yaitu perusahaan memberikan fasilitas keringanan

4. kepada pelanggan apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direksi No. 06 Tahun 2020 yaitu disebutkan pelanggan diberikan keringanan untuk penyelesaian rekening air terhadap kebocoran pipa instalasi dalam sesuai dengan persentase jenis tarif air pelanggan.

B. Saran

1. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan usaha-usaha untuk mendapatkan hak-hak tersebut, tetapi juga harus memperhatikan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen.
2. Sebaiknya apabila pelanggan yang hendak membuat perjanjian harus terlebih dahulu memahami dengan baik dan benar tentang hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dan apabila terjadi wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian, haruslah diselesaikan sesuai aturan hukum yang berlaku agar kepentingan para pihak dapat dilindungi.
3. Sebaiknya PDAM Tirtanadi dalam rangka memberikan layanan kepada pelanggan dan pengaplikasian system digitalisasi yang sedang dikembangkan dan sejalan dengan kondisi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim Barkatullah. 2019. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.
- Abdulkadir Muhammad. 2020. *Hukum Perusahaan Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ade Paul, Lukas, 2001, Makalah Seminar: Customer and Partner Relationship Management, Telematic Research Group, Hal. 116-125.
- Agus Yudha Hernoko. 2010. *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana.
- Amiruddin dan Zainal Asikin. 2019. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Elisabeth N. Butar-Butar. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Refika.
- H. Suratman dan H. Philips Dillah. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- I Made Pasek Diantha. 2016. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ida Hanifah. 2012. *Hukum Ketenagakerjaan Indonesia*. Medan: Ratu Jaya.
- _____.dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa*. Medan: Pustaka Prima.
- Irawan Soerodjo. 2021. *Hukum Perjanjian Kerjasama Operasi (KSO); (JointOperating/J.O)*. Yogyakarta: LaksBang Justitia.
- Ishaq. 2017. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Alfabeta.
- Koesparmono Irsan dan Armansyah. 2016. *Hukum Tenaga Kerja: Suatu Pengantar*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Komariah. 2001. *Edisi Revisi Hukum Perdata*, (Universitas Muhammadiyah Malang).

Naning Fatmawatie. 2017. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*. Kediri: STAIN Kediri Press.

Titik Triwulan dan Shinta. 2010. *Perlindungan Hukum Bagi Pasien*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

P.N.H. Simanjuntak. 2018. *Hukum Perdata Indonesia*. Jakarta: Kencana.

Peter Mahmud Marzuki. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group.

R. Wirjono Prodjodikoro. 1989. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Cet. XI. Jakarta: Sumur Bandung.

Satjipto Rahardjo. 2018. *Sosiologi Hukum*. Yogyakarta: Genta Publishing.

Sunaryo. 2017. *Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility) Dalam Berbagai Perspektif Kajian*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.

Soeroso. 2006. *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Zainal Asikin dan Wira Pria Suhartana. 2016. *Pengantar Hukum Perusahaan*. Jakarta: Kencana.

B. Artikel, Makalah, Jurnal dan Karya Ilmiah

Erni R. Ernawan. 2014. “*Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (Corporate Social Responsibility)*”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 11 No. 2.

Haifa Nadira. 2018. Skripsi: “*Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Pertanggungjawaban Ganti Rugi Pada Doormeer Banda Aceh*” Melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id>. (UIN Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh).

Jimly Asshiddiqie dan Ali Safa’at. 2006. *Teori Hans Kelsen Tentang Hukum*. Cet. 1. (Jakarta: Sekretariat Jenderal & Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi RI).

Maisarah. 2019. Skripsi: “*Tanggung Jawab Perusahaan Dengan Pekerja Dalam Perjanjian Kerja Bersama Penelitian Di PDAM Tirtanadi Sumatera Utara*”. Melalui <http://repository.uma.ac.id>. Medan: UMA.

Sofia Anggrani. 2017. Skripsi: “*Tinjauan Yuridis Tentang Pertanggungjawaban Pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Menangani Kebocoran Pipa Air: Studi Kasus PDAM Blora*”. Melalui <http://eprints.ums.ac.id>. Surakarta: UMS.

Sony Dewantara. 2022. Thesis: *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Pengiriman Barang Pada JNE (Studi Pada Mahasiswa STIE Malangkecewara Malang*. Melalui <http://repository.stie-mce.ac.id>. Malang: STIE.

C. Peraturan perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.

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

D. Internet

Amalia Laisa, “*Pengertian Konsumen*”, (Diakses Dari <https://www.dictio.id>, Pada Tanggal 1 Oktober 2022).

Dwi Latifatul Fajri. *Pengertian Tanggung Jawab dan Contohnya Dalam Masyarakat*. <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61c91ad7f2262/pengertian-tanggung-jawab-dan-contohnya-dalam-masyarakat>. Pada Tanggal 2 februari 2022.

Dina Larasati. *Kebocoran Pipa Air Penyebab Kerugian Perusahaan dan Konsumen*. (Diakses Dari <https://siagaairbersih.com>. Pada Tanggal 3 Februari 2022).

Muhammad Andi Aries. *Apa Itu Pelanggan: Pengertian, Jenis dan Karakter Pelanggan*. (Diakses Dari <https://belajarekonomi.com/pelanggan/>. Pada Tanggal 3 Februari 2022).

PDAM Tirtanadi. *Sejarah PDAM Tirtanadi*. (Diakses Dari <https://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan/>. Pada Tanggal 27 Januari 2022).

Setiawan Daeng Randika. *Perawatan Sistem Pemipaan Fire Monitor Di KN.SAR Sadewa Badan SAR Nasional Semarang*. (Diakses Dari <http://repository.stimart-amni.ac.id>. Pada Tanggal 2 Februari 2022).

Studilmu. “Siapakah Customer Anda?”. Diakses dari <https://www.studilmu.com>. Pada Tanggal 19 Agustus 2022.

Youky Surinda. “Konsep Tanggung Jawab Menurut Teori Tanggung Jawab Dalam Hukum”. Diakses dari <https://id.linkedin.com/>. Pada tanggal 10 Agustus 2022.

LAMPIRAN

1. Daftar Wawancara

LAMPIRAN WAWANCARA PENELITIAN TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH PELANGGAN

**Oleh : Mutiara Khaida Hasibuan / 1806200412 / Hukum Perdata
Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara**

Rumusan Masalah:

1. Bagaimana hubungan hukum antara pelanggan dengan perusahaan di PDAM Tirtanadi?
2. Bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi kepada pelanggan?
3. Bagaimana tanggung jawab yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan?

Daftar Pertanyaan Wawancara:

1. Apa saja perjanjian yang dilakukan oleh perusahaan untuk pelanggannya?
Jawaban: Perjanjian yang dilakukan adalah Kontrak Berlangganan Sambungan Air Minum Antara PDAM Tirtanadi Dengan Pelanggan. Di dalam kontrak ini dijelaskan tentang sambungan air minum, kepemilikan instalasi dan batas tanggung jawab, jaminan, hak dan kewajiban antara pelanggan dengan perusahaan, biaya berlangganan, larangan dan sanksi,

keadaan memaksa (*Force Majeure*), perubahan kepemilikan tanah atau bangunan, pemutusan kontrak, hingga penyelesaian perselisihan.

2. Apa akibat hukum dari perjanjian yang dilakukan tersebut?

Jawaban: Apabila pelanggan tidak memenuhi kewajibannya atau tidak membayar rekening air selama 3 bulan berturut-turut maka akan dilakukan pemutusan aliran air atau pelanggan melakukan perbuatan curang seperti mengganjal meter air atau melakukan bypass yaitu memasang pipa sebelum meter air. ini juga akan dilakukan pemutusan dan dikenakan sanksi denda, itu ada di dalam aturan PDAM bisa di lihat di aturan PDAM tentang Sanksi dan Denda.

3. Apakah perusahaan dapat memenuhi/menyelesaikan masalah serta keinginan para pelanggan?

Jawaban: Rata-rata keluhan pelanggan itu tentang kondisi airnya dan pemakaian atau rekening airnya. Biasanya kondisi airnya kecil atau mati menjadi komplain pelanggan dan oleh perusahaan akan dilakukan pemeriksaan apabila melaporkannya ke perusahaan. Perusahaan akan melakukan tindakan seperti membersihkan meter airnya atau bongkar pasang meter atau melihat lubang bornya apakah ada yang tersumbat atau tidak, biasanya hal ini dilakukan dan kembali normal. Untuk pemakaian rekening airnya biasanya ini akan di lakukan uji atau tes di rumah pelanggan dengan mematikan seluruh kran airnya dan melihat posisi meter apakah masih berputar atau tidak. Jika berputar ini berarti ada kebocoran instalasi dalam dan jika tidak berarti meter dan instalasi dalam kondisi

bagus. Dan pemakaian adalah sesuai dengan yang digunakan oleh pelanggan. Apabila instalasi dalam pelanggan ini bocor, pelanggan mempunyai hak untuk melakukan permintaan reduksi atau pengurangan rekening air dan oleh perusahaan ada memiliki aturan tentang hal tersebut.

4. Apakah dalam perjanjian pemasangan air oleh perusahaan kepada pelanggan terdapat unsur pemaksaan untuk menerima pilihan tersebut?

Jawaban: Tidak, perusahaan tidak pernah melakukan pemaksaan terhadap sambungan baru. Bahkan kadang perusahaan memberikan fasilitas, seperti bekerja sama dengan Perkim (PUPR) untuk melakukan pemasangan pipa distribusi sehingga pelanggan tidak dibebankan pipa distribusi lagi. Namun hal ini tidak semua, sesuai dengan anggaran dan kebutuhan yang dianggap perlu oleh perusahaan.

5. Bagaimana cara pelanggan dapat melaporkan kepada perusahaan apabila terjadinya keluhan air?

Jawaban: Pelanggan dapat melakukan melaporkan keluhannya melalui call center PDAM Tirtanadi yang berada di kawasannya langsung ketemu di bagian customer service itu dapat memberikan penjelasan atau menampung segala keluhan-keluhan tentang PDAM Tirtanadi.

6. Bagaimana perusahaan dapat melindungi hak-hak pelanggannya?

Jawaban: Salah satunya itu tentang kebocoran pipa instalasi dalam, karena air sepenuhnya tidak digunakan oleh pelanggan akibat kebocoran pelanggan tadi perusahaan memberikan fasilitas untuk melakukan pengurangan terhadap rekening airnya akibat kebocoran pipa instalasi

dalam rumah pelanggan. Dan perusahaan tidak memberikan data-data pelanggan lain atau orang lain.

7. Bagaimana kewajiban yang harus dipenuhi pelanggan dalam penyaluran air limbah?

Jawaban: Sistem perpipaan yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi tidak seluruh cabang yang ada termasuk Cabang Cemara ada air limbahnya melalui sistem perpipaan yaitu diperumahan Cemara Asri, disini pelanggan atau seluruh pelanggan yang ada di Cemara Asri wajib sistemnya menjadi pelanggan air limbah perpipaan, sesuai dengan Perwal tentang Sanitasi, disitu nanti ada peraturan Wali Kotanya tentang Kewajiban Pelanggan Air Bersih Menjadi Pelanggan Air Limbah Perpipaan.

8. Bagaimana kewajiban perusahaan terhadap pelanggan dalam penyaluran air limbah?

Jawaban: Dalam hal penyaluran air limbah baik itu perpipaan maupun non perpipaan perusahaan mempunyai kewajiban yaitu menerima atau menyedot seluruh air limbah dari rumah pelanggan. Bahkan kalau terdapat di rumah pelanggan air limbahnya tersumbat maka perusahaan memberikan pelayanan untuk melakukan Plasing atau pembersihan sehingga aliran limbah pelanggan tidak tersumbat. Ada juga pelayanan air limbah ini namanya L2T2 dan L2T3. L2T2 ini setiap bulan dikutip dari pelanggan sesuai dengan jenis tarif airnya per 3 tahun sekali sepsitangnya akan dilakukan penyedotan oleh PDAM Tirtanadi tanpa dikutip biaya pada

tahun ke 3 karena sudah melakukan pencicilan lewat rekening setiap bulannya. Kalau untuk L2T3 ini pada saat pelanggan atau pemilik rumah menelephon atau menghubungi PDAM Tirtanadi layanan air limbah untuk dilakukan penyedotan maka pada saat itu juga pelanggan dikenakan retribusi untuk penyedotan air limbahnya.

9. Bagaimana upaya perusahaan dalam menanggapi jika pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang telah diberikan?

Jawaban: Perusahaan akan memberikan jawaban-jawaban yang pasti sesuai dengan keluhan yang dikeluhkan oleh pelanggan, baik itu tentang kondisi air, baik itu kondisi pemakaian airnya ataupun kecepatan dalam penanganan keluhan pelanggan. Perusahaan mempunyai SOP ini yang memiliki ukuran waktu apakah tentang sambungan baru, apakah tentang penanganan kebocoran, maupun tentang keluhan pelanggan lainnya. Terutama kebocoran karena kebocoran ini adalah hal yang merugikan bagi perusahaan dan pelanggan karena perusahaan sudah mengeluarkan biaya untuk pengolahan airnya, sedangkan pelanggan tidak mendapatkan air secara maksimal akibat dari kebocoran, maka dari itu perusahaan mengambil tindakan yang lebih preventif terhadap pekerjaan penyelesaian kebocoran tersebut.

10. Apakah kebocoran pipa di rumah pelanggan sering terjadi?

Jawaban: Pada Cabang Cemara ini sering terjadi kebocoran pipa air terkhusus di perumahan karena air di perumahan digunakan selama 24

jam, maka resiko terjadinya kebocoran pipa air tersebut lebih mudah terjadi atau lebih besar kemungkinannya terjadinya kebocoran.

11. Apa hal-hal yang dapat menyebabkan kebocoran pipa tersebut?

Jawaban: Yang dapat menyebabkan kebocoran biasanya karena adanya penyumbatan di dalam pipa, korosi atau karat pada pipa, pipa air yang terlindas atau patah dikarenakan kedalaman kurang sehingga menyebabkan pipa pecah, dan instalasi yang buruk.

12. Bagaimana tanggung jawab perusahaan apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan?

Jawaban: Tanggung jawab perusahaan memberikan fasilitas keringanan kepada pelanggan apabila terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan dengan ketentuan-ketentuan yang diatur dalam Peraturan Direksi No. 06 tahun 2020 yaitu disebutkan pelanggan diberikan keringanan untuk penyelesaian rekening terhadap kebocoran pipa instalasi dalam, didalam itu diatur persentase susai jenis tarif air pelanggan.

13. Bagaimana perusahaan bertanggung jawab dalam pendistribusiannya air kepada pelanggan?

Jawaban: Perusahaan akan bertanggung jawab memenuhi kebutuhan air pelanggan setiap hari diharapkan memang air bisa di distribusikan selama 24 jam namun di tempat-tempat tertentu. Saat ini masih ada distribusi airnya yang hanya 8 jam, 16 jam, 18 jam dan 24 jam belum semua pemerataan pendistribusian air di tempat pelanggan karena perlu dibangun beberapa tempat agar terpenuhinya kebutuhan air pelanggan. Saat ini

PDAM sedang galak-galaknyanya membangun SPAM (Sistem Pengolahan Air Minum) untuk menambah debit air sesuai dengan kebutuhan air pelanggan.

14. Bagaimana penggantian kerugian apabila terjadi keluhan yang disebabkan kelalaian oleh perusahaan?

Jawaban: Biasanya dalam hal ini terjadi pada kondisi pipa transmisi itu mengingat berdiameter besar dan apabila kondisinya pecah di tengah jalan dan mengakibatkan rumah pelanggan atau rumah bukan pelanggan rusak, maka perusahaan biasanya memberikan kompensasi sesuai dengan kondisi yang ada pada rumah pelanggan atau bukan pelanggan.

15. Metode apa yang digunakan oleh pemimpi dalam menangani terjadinya kelalaian yang disebabkan oleh anggotanya?

Jawaban: Metode yang digunakan adalah metode kedisiplinan, perusahaan mempunyai aturan tentang kedisiplinan, apakah itu tentang jam masuk kerja, istirahat dan jam pulang saat ini PDAM Tirtanadi menggunakan jam masuk melalui handphone dengan radius 50m dari kantornya. Apabila diluar radius tersebut maka absennya tidak diterima, baik itu jam istirahat maupun jam masuk juga melalui HP bahkan juga jam pulang. Pemimpin juga biasanya melakukan pendekatan pribadi yang artinya agar tidak adanya kesenjangan antara pemimpin dan bawahannya sehingga bawahannya bertanggung jawab penuh terhadap kerjanya sehingga meminimalkan kelalaian dari anggotanya karena untuk seorang operator yang mengolah air, yang menjaga pompa, menjaga mesin, menghidupkan

dan mematikan mesin ini biasanya perusahaan mempunyai standart operasional pada satu setengan jam sekali melaporkan kegiatannya di rumah pompa tersebut, baik itu ketinggian air, sudah melakukan pembersihan ataupun laporan-laporan lain yang dianggap perlu.

2. Surat Keterangan Riset



SURAT KETERANGAN
Nomor : SKET -643 / SDM / 02 / 2022


Kepala Divisi Sumber Daya Manusia, menerangkan bahwa :

Nama : Mutiara Khaida Hasibuan
 NPM : 1806200412
 Program Studi : Hukum/ Hukum Perdata
 Fakultas : Hukum
 Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
 Judul Skripsi : Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara dalam hal terjadinya kebocoran pipa dirumah Pelanggan

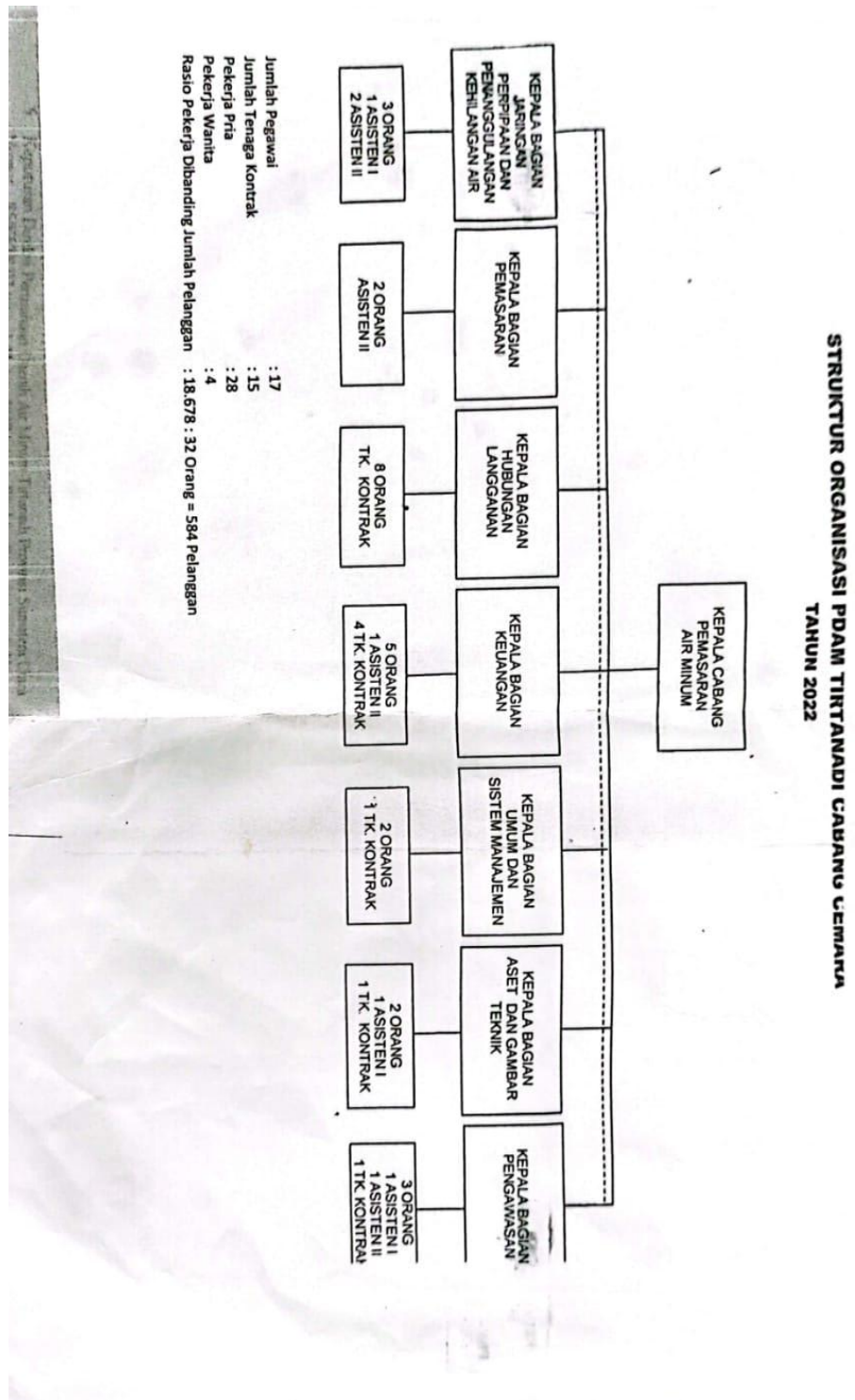
Adalah benar telah melaksanakan Riset di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

Medan, 11 Oktober 2022


 Direktur Administrasi & Keuangan
 u.b.
 Kepala Divisi Sumber Daya Manusia,
 Siti Zainab Lubis, ST

3. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Cemara



4. Surat Izin Penelitian Dari PDAM Tirtanadi Di Cabang Cemara



tirtanadi

Nomor : 6-502/SDM/2022
Sifat : -
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Medan, 11 Agustus 2022

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -

Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 1112/II.3-AU/UMSU-06/F/2022 tanggal 06 Agustus 2022 hal Mohon Izin Penelitian, dengan ini disampaikan bahwa permintaan dimaksud dapat kami penuhi. Namun Penelitian harus disertai Magang selama 1 bulan. Sehubungan dengan adanya Pandemi Covid-19 maka pelaksanaan Penelitian harus menerapkan protokol kesehatan yang berlaku.

Mahasiswi yang disetujui untuk melakukan Penelitian tersebut adalah :

Nama : Mutiara Khaida Hasibuan
NPM : 1806200412
Fakultas : Hukum
Judul : Tanggung Jawab PDAM Tirtanadi Cabang Cemara dalam Hal Terjadinya Kebocoran Pipa di Rumah Pelanggan.

Sebagai tindaklanjutnya yang bersangkutan dapat menghubungi Divisi SDM Bidang Pengembangan SDM PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Jln. Sisingamangaraja XII No.1 Medan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya di ucapkan terima kasih.

a.n. Direktur Utama
u.b.

Dr. Kepala Divisi Sumber Daya Manusia,



Yasser Arafat Lubis, SE

5. Daftar Kuesioner Untuk Pelanggan

TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTANADI CABANG CEMARA DALAM HAL TERJADINYA KEBOCORAN PIPA DI RUMAH PELANGGAN	
Nama	:
Jenis Kelamin	: <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan

Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui tingkat terjadinya kebocoran pipa di rumah pelanggan serta bagaimana sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak PDAM Tirtanadi pada Cabang Cemara.

Keterangan:

Bapak/ibu dapat menjawab kuesioner di bawah ini dengan sebenar-benarnya.

Kuesioner:

1. Apakah air bersih yang disalurkan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Cemara ke rumah Bapak/Ibu sudah memenuhi seluruh anggota keluarga? Jika belum, jelaskan mengapa.

Jawab:

.....

.....

.....

.....

.....

2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu tentang penyaluran air dan kualitas air yang telah diterima?

Jawab:

.....

.....

.....

.....

.....

- 3. Menurut Bapak/Ibu sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara apakah mudah untuk menyampaikan keluhan kepada perusahaan?

Jawab:

.....
.....
.....

- 4. Bagaimana tanggung jawab perusahaan yang diberikan kepada pelanggan apabila terjadi gangguan air atau disebabkan air mati? Apakah perusahaan menyediakan mobil tangki?

Jawab:

.....
.....
.....

- 5. Bagaimana perusahaan mengatasi kebocoran pipa air? apakah perusahaan cepat dan tanggap dalam menangani keluhan tersebut?

Jawab:

.....
.....
.....

- 6. Apakah perusahaan dapat memenuhi/menyelesaikan masalah serta keinginan Bapak/Ibu sebagai pelanggan PDAM Tirtanadi di Cabang Cemara?

Jawab:

.....
.....
.....
.....
.....

7. Apakah dalam perjanjian pemasangan air baru oleh perusahaan kepada pelanggan terdapat unsur pemaksaan untuk menerima pilihan tersebut?

Jawab:

.....
.....
.....

8. Apakah Bapak/Ibu mendapatkan hak-haknya sebagai pelanggan dari PDAM Tirtanadi di Cabang Cemara?

Jawab:

.....
.....
.....

9. Apakah tarif/rekening air yang ditentukan oleh pihak PDAM Tirtanadi sudah sesuai dengan kemampuan Bapak/Ibu sebagai pelanggan di daerah Cabang Cemara?

Jawab:

.....
.....
.....

10. Pesan untuk sistem pelayanan pada PDAM Tirtanadi Cabang Cemara.

Jawab:

.....
.....
.....

6. Gambar Kebocoran Pipa Air Di Rumah Pelanggan



Adanya genangan air yang menandakan terjadinya kebocoran pipa



Dilakukannya penggalian untuk memperbaiki pipa yang bocor



Melakukan pembersihan aliran pipa yang bocor



Air dari aliran kecoran pipa