

**TANGGUNGJAWAB PELANGGAN TERHADAP  
PEMELIHARAAN INSTALASI PIPA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR  
MINUM  
(STUDI PDAM CABANG MEDAN AMPLAS)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum (S.H)*

**Oleh:**

**SARI RAHMADANI LUBIS**  
**NPM. 1306200313**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2017**

## **ABSTRAK**

### **TANGGUNG JAWAB PELANGGAN TERHADAP PEMELIHARAAN INSTALASI PIPA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (Studi di PDAM Cabang Medan Amplas)**

**SARI RAHMADANI LUBIS**

**NPM : 1306200313**

Pemasangan pipa air minum bagi bisnis properti perumahan sangat diperlukan mengingat air merupakan kebutuhan pokok bagi semua makhluk hidup terutama manusia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan di Sumatera Utara disebut PDAM Tirtanadi, selaku pelaksana pendistribusian pipa air minum di Indonesia khususnya Kota Medan dan sekitarnya tentunya mempunyai tanggung jawab dalam mendistribusikan pipa air minum ke perumahan yang memerlukan pipa distribusi air minum. Kewajiban dan tanggung jawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa air minum merupakan suatu keharusan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk pemeliharaan instalasi pipa air minum Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Medan Amplas, untuk mengetahui pertanggungjawaban dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas dan untuk mengetahui akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas. Metode penelitian bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris secara kualitatif yang mengkaji tentang tanggung jawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa perusahaan daerah air minum.

Berdasarkan hasil penelitian dipahami bahwa Bentuk pemeliharaan instalasi pipa air minum sebagaimana yang dijelaskan dalam ketentuan PDAM bahwa pelangganlah yang bertanggungjawab penuh terhadap pemeliharaan instalasi pipa yang berkaitan dengan pipa aliran ke rumah dan meteran air rumah. Adapun bentuk pemeliharaan yang harus dilakukan oleh pelanggan adalah pemeliharaan terhadap meteran air rumah dan emeliharaan terhadap instalasi pipa yang mengalir kerumah. Tanggungjawab pelanggan dalam pemeliharaan secara keseluruhan setiap pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pemeliharaan instalasi pipa air. Akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas berdasarkan perjanjian antara pelanggan dan PDAM adalah pelanggan tersebut akan dilaporkan/dikerahkan kepada pihak berwajib dan permasalahan tersebut dapat dibawa ke jalur hukum baik pidana maupun perdata. Akibat hukum yang lalai bagi pelanggan atas pemeliharaan instalasi air PDAM ditentukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan atas perjanjian antara PDAM dan pelanggan

Kata kunci: tanggungjawab, pelanggan, instalasi, PDAM, air minum

## **KATA PENGANTAR**

**Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr. Wbr.**

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang ,maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Dalam penyusunan skripsi ini telah diupayakan semaksimal mungkin untuk mendapatkan hasil yang terbaik, dan nantinya dapat dimanfaatkan oleh berbagai pihak yang memerlukannya. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: **TANGGUNG JAWAB PELANGGAN TERHADAP PEMELIHARAAN INSTALASI PIPA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (Studi di PDAM Cabang Medan Amplas)**

Dengan selesainya skripsi ini perkenankanlah diucapkan terimakasih secara khusus dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya diberikan terima kasih kepada ayahanda tersayang Zulkarnain Lubis dan ibunda tersayang Suriyani, yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, yang penuh ketabahan selalu mendampingi dan memotivasi untuk menyelesaikan studi ini. Begitu pula kepada adik-adik saya yang sangat saya sayangi Nirmala, Ainun, Fauzi, Nurul yang membantu menyelesaikan skripsi ini, dan kepada Abangda tersayang Bripda Sandi Setiawan yang selalu mendorong dan menyemangati penulis sampai skripsi ini selesai.

Terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Agussani., M.AP kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Ibu Ida Hanifah.,SH.,M.H atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga Bapak Faisal, SH.,M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Bapak Zainuddin, SH.,MH., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Terimakasih tak terhingga dan penghargaan yang setinggi-tingginya diucapkan kepada Bapak Harisman, S.H., M.H selaku pembimbing 1, dan Ibu Lailatus Sururiyah, S.H., M.A selaku pembimbing 2, yang penuh perhatian telah memberi dorongan, bimbingan dan saran sampai skripsi selesai.

Disampaikan juga penghargaan kepada seluruh bapak dan ibu staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang penulis hormati dan penulis banggakan, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan dari awal semester hingga akhir semester. Tak terlupakan menyampaikan terimakasih kepada kantor PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas telah memberikan data selama penelitian berlangsung.

Terima kasih buat teman-teman sekantor saya yang telah memberikan waktu untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi ini Ibu Zainab Nasution, Pak Pollaludin, Kak Elfianty, Kak Yuni, Kak Devi beserta teman-teman yang lain yang tidak semua bisa disebutkan satu persatu terima kasih sebanyak-banyaknya.

Dalam kesempatan diucapkan terimakasih kepada teman-teman sealmamater yang telah banyak berperan Muthia Susan Fadillah Bulolo, SH. Cyntami Br Damanik, Suhangga Eko Prasetyo, Kak Ade. Kepada kawan-kawan diluar fakultas Eddy, Nia, Icha, Devi, Qila, Akbar, Arek, Kak Vanny, Bang Ricky, Bang Rizky. Dan sahabat terbaik saya yang paling berjasa dalam hidup saya dari awal bertemu hingga wafat Alm. Irwandi Sujono.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Illahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan yang membangun untuk kesempurnaannya. Terima kasih semua, tiada lain yang di ucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Medan, Maret 2017  
Penulis

**Sari Rahmadani Lubis**  
**1306200313**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah .....	4
2. Faedah Penelitian .....	4
B. Tujuan Penelitian .....	6
C. Metode Penelitian .....	6
1. Sifat dan Materi Penelitian .....	6
2. Sumber Data .....	7
3. Alat Pengumpul Data .....	7
4. Analisis Data .....	8
D. Defenisi Operasional .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
A. Tanggungjawab.....	9
B. Instalasi Air Minum.....	16
C. Perusahaan Daerah Air Miunum (PDAM) Tirtanadi.....	21
<b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
A. Bentuk Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum PDAM Cabang Medan Amplas.....	30
B. Tanggungjawab Pelanggan Terhadap Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum PDAM Cabang Medan Amplas.....	37

C. Akibat Hukum Bagi Pelanggan yang Lalai dalam Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum PDAM Cabang Medan Amplas .....	46
---	----

<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	67
--	----

A. Kesimpulan .....	67
---------------------	----

B. Saran .....	69
----------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara Indonesia sebagai negara yang berkembang saat ini, baik dari segi perekonomian, pembangunan, pendidikan, kesehatan tentunya harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai, tanpa ada sarana dan prasarana yang memadai tentunya semua aspek pembangunan tidak akan berjalan dengan lancar. Sebagai negara yang tengah berkembang, pembangunan baik sarana maupun prasarana untuk menunjang kehidupan perekonomian dan pelayanan masyarakat di Indonesia menjadi suatu keniscayaan. Saat ini pembangunan perumahan banyak di jalankan oleh para pebisnis properti perumahan, tentu saja dalam bisnis properti perumahan ini memerlukan fasilitas lain untuk melengkapi properti perumahan tersebut Fasilitas-fasilitas pelengkap tersebut seperti pemasangan jaringan listrik, pemasangan jaringan telepon, pemasangan jaringan internet, dan yang terpenting adalah pemasangan jaringan pipa air minum.<sup>1</sup>

Pemasangan pipa air minum bagi bisnis properti perumahan sangat diperlukan mengingat air merupakan kebutuhan pokok bagi semua makhluk hidup terutama manusia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan di Sumatera Utara disebut PDAM Tirtanadi, selaku pelaksana pendistribusian pipa air minum di Indonesia khususnya Kota Medan dan sekitarnya tentunya mempunyai tanggung jawab dalam mendistribusikan pipa air minum ke perumahan yang memerlukan pipa

---

<sup>1</sup>HS Salim. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdatam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, halaman 1.



distribusi air minum. Dalam mewujudkan pemasangan pipa distribusi air minum tersebut pengelola properti perumahan dalam kebiasaannya membuat permohonan kepada PDAM Tirtanadi daerah setempat untuk mendistribusikan pipa air minum ke kompleks perumahan mereka. Setelah permohonan pendistribusian air minum disampaikan ke PDAM Tirtanadi, maka antara konsumen dan PDAM Tirtanadi selaku penanggung jawab pendistribusian pipa air minum kemudian bertemu dan membicarakan mengenai jumlah dan pipa yang akan didistribusikan ke rumah warga. Pihak PDAM Tirtanadi setelah melihat dan meneliti lokasi yang akan dipasang pipa distribusi air minum, tahapan selanjutnya yang dilakukan pihak PDAM Tirtanadi melaksanakan pekerjaan pemasangan pipa distribusi air minum ke lokasi yang telah dilakukan, dengan penunjukan langsung ke pelaksana.

Penunjukan langsung pihak ketiga sebagai pelaksana pekerjaan pemasangan pipa merupakan implementasi dari Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa “bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” tercantum dalam prosedur standar pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirtanadi) Kota Medan.

Air bersih sebagai infrastruktur kota sangat berperan dalam menunjang perkembangan kota. Kota modern membutuhkan sistem perencanaan air bersih yang baik, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pertumbuhan penduduknya.<sup>2</sup> Pengelolaan sistem penyediaan air bersih yang layak serta memenuhi kebutuhan masyarakat dan aktivitas perkotaan secara keseluruhan akan meningkatkan produktivitas kota dan menurunkan kemiskinan.

---

<sup>2</sup> Sahbir. 2009. *Sistem Pengelolaan Air Bersih*. Jakarta: Offest, halaman 30.

Kota Medan yang mempunyai penduduk  $\pm$  2,5 juta jiwa, 79% kebutuhan air minum penduduknya dipenuhi melalui PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Aktivitas PDAM mulai dari mengumpulkan, mengolah dan menjernihkan, sampai mendistribusikan air ke setiap pelanggan secara berkesinambungan. Kecamatan Amplas adalah salah satu kecamatan di kota Medan di mana 53% penduduknya (jumlah pelanggan hingga Nopember 2016 sebanyak 17.386 NPA) memperoleh sumber air minum dari PDAM Tirtanadi Cabang Amplas. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara merupakan salah satu operator air minum di Sumatera Utara. Sebagai pengelola pelayanan publik, PDAM dituntut agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aspek teknis (berkaitan dengan supply air baik secara kualitas, kuantitas, dan kontinuitas atau K3) maupun nonteknis. Air harus memiliki kualitas yang layak, yaitu tidak berwarna, tidak berbau, dan tidak mengandung zat-zat yang dapat mengganggu kesehatan. Secara kuantitas, air yang didistribusikan harus mencukupi kebutuhan yang dicirikan dari tekanan air yang diterima pelanggan.

Secara kontinuitas distribusi air harus dapat dijamin, yang dicirikan dari lamanya/durasi distribusi air yang diterima pelanggan setiap harinya (idealnya 24 jam sehari). Setelah pihak PDAM memenuhi kewajibannya dalam pemasangan dan penyaluran air bersih ke rumah atau konsumen, maka konsumen berhak dan berkewajiban serta bertanggungjawab terhadap pemeliharaan instalasi pipa air minum yang sudah dipasang PDAM Tirtanadi. Tanggung jawab pelanggan atau konsumen. Kewajiban dan tanggung jawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa air minum merupakan suatu keharusan, karena hal ini tertuang di dalam peraturan dan tata tertib PDAM Tirtanadi pada pasal 2 point 3 dalam

ketentuan umum yang berbunyi: Pelanggan harus selalu memperhatikan instalasi pipa dalam rumah agar kebocoran–kebocoran dapat dihindari.

Berdasarkan fakta di lapangan banyak pelanggan yang kurang memperhatikan dan tidak adanya pemeliharaan instalasi pipa air minum yang sudah dipasang oleh PDAM Tirtanadi sehingga sering terjadi kebocoran pipa, kerusakan dan sebagainya. Oleh karena itu dalam hal ini penulis ingin menuangkan di dalam bentuk tulisan ilmiah sampai sejauhmana tanggungjawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa air minum, sehingga menjadi dasar pemikiran bagi penulis dengan menetapkan judul: **“Tanggung Jawab Pelanggan Terhadap Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum (studi PDAM Cabang Amplas).”**

### **1. Rumusan Masalah**

Ada pun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana bentuk pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas?
- b. Bagaimana tanggungjawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas?
- c. Bagaimana akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas?

### **2. Faedah Penelitian**

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka diharapkan penelitian ini memberikan faedah kepada banyak pihak.

Adapun faedah penelitian tersebut ialah berguna baik secara teoritis maupun praktis, faedah tersebut yaitu :

a. Secara Teoritis

Faedah dari segi teoritis adalah faedah sebagai sumbangan baik kepada ilmu pengetahuan pada umumnya maupun kepada ilmu hukum pada khususnya. Dalam hal ini pengetahuan ilmu hukum yang khusus tersebut ialah hal-hal yang berhubungan dengan hukum bisnis. Dan juga menambah literatur di bidang ilmu hukum yang berkaitan dengan tanggungjawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa Perusahaan Daerah Air Minum.

b. Secara Praktis

Dari segi praktisnya penelitian ini berfaedah bagi kepentingan negara, bangsa, masyarakat pada umumnya. Penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan daerah air minum dan masyarakat khususnya pelanggan perusahaan daerah air minum. Dengan adanya penelitian ini masyarakat dapat mengetahui tanggungjawabnya sebagai pelanggan terhadap pipa perusahaan daerah air minum dan penelitian ini dapat dijadikan pemerintah sebagai bahan pertimbangan untuk merumuskan kebijakan-kebijakan yang terkait dengan penelitian ini. Penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi saya sendiri sebagai penulis serta pihak-pihak terkait khususnya terhadap para instansi terkait yang berkaitan, seperti Perusahaan Daerah Air Minum, Lembaga Perlindungan Konsumen, Dinas Perdagangan dan lain sebagainya.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas
3. Untuk mengetahui akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas.

## **C. Metode Penelitian**

Metode penelitian merupakan salah satu faktor untuk mempermudah dan memperoleh hasil yang sesuai dengan standar penulisan skripsi sebagai suatu karya ilmiah, maka diperlukan suatu penelitian yang maksimal yang memerlukan ketelitian, kecermatan, dan usaha yang gigih. Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang dilakukan meliputi:

### **1. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris secara kualitatif yang mengkaji tentang tanggungjawab pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa perusahaan daerah air minum.

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer, yaitu data yang diperoleh melalui hasil wawancara secara langsung dan angket pada pihak yang terkait yaitu pelanggan perusahaan daerah air minum serta pihak dari perusahaan daerah air minum Tirtanadi. Adapun data sekunder yang terdiri atas :

- a. Bahan Hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, yakni peraturan perundang-undangan yang terkait seperti Undang-Undang Dasar 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Badan Usaha Milik Daerah, Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum, Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum dan Peraturan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor 85/Presdir/2015.
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti buku-buku hukum, jurnal hukum, karya tulis hukum atau pendapat pakar hukum.
- c. Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus (hukum), ensiklopedia dan internet.

### **3. Alat Pengumpul Data**

Alat pengumpul data yang digunakan adalah melalui penelitian lapangan (*field research*) melalui wawancara secara langsung pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi dan beberapa pelanggan sebagai koresponden angket dan studi dokumentasi, ialah melalui penelusuran kepustakaan yaitu pengumpulan data yang berasal dari literatur–literatur, peraturan perundang-undangan, buku-buku, majalah, dokumen, serta makalah yang relevan dengan topik penelitian ini.

#### **4. Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

#### **D. Defenisi Operasional**

Adapun yang menjadi defenisi operasional dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan tanggung jawab pelanggan dan pemeliharaan instalasi pipa air bersih.

1. Tanggungjawab Pelanggan adalah tanggungjawab pelanggan air minum PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas sebagai konsumen terhadap instalasi pipa air bersih yang menjadi saluran air dari pipa luar ke pipa saluran ke rumah pelanggan.
2. Instalasi pipa air bersih adalah instalasi atau pipa-pipa dan penyambungan yang berhubungan dengan saluran air bersih antara meteran air dengan saluran pipa ke rumah pelanggan yang sudah disambungkan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi.
3. Perusahaan Daerah Air Minum adalah salah satu unit usaha milik daerah, yang yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum, yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tanggungjawab

##### 1. Pengertian Tanggungjawab

Tanggung jawab hukum adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban. Adapun pengertian tanggung jawab hukum menurut para ahli sarjana. Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah keadaan wajib menanggungsegala sesuatunya (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan sebagainya).<sup>3</sup> Tanggungjawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya”.<sup>4</sup>

Berkewajiban menanggung, memikul tanggung jawab, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Selain itu Ridwan Halim juga berpendapat bahwa tanggung jawab hukum tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>5</sup>

Lebih lanjut ditegaskan, tanggungjawab mengandung makna meskipun seseorang mempunyai kebebasan dalam melaksanakan sesuatu tugas yang dibebankan kepadanya, namun tidak dapat membebaskan diri dari hasil atau akibat

---

<sup>3</sup> Ridwan Halim. 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*. Jakarta: Ghalia Indonesia, halaman 334.

<sup>4</sup> WJS. Poerwadarminta. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, halaman 106.

<sup>5</sup> *Ibid.*, halaman 337-338.



kebebasan perbuatannya, dan dapat dituntut untuk melaksanakan secara layak apa yang diwajibkan kepadanya.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (fault liability atau liability based on fault) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- 1) Adanya perbuatan.
- 2) Adanya unsur kesalahan.
- 3) Adanya kerugian yang diderita.
- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian hukum tidak hanya bertentangan dengan undang-undang tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.<sup>6</sup>

b. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

---

<sup>6</sup> Soni Tobelo, dalam "Teori Pertanggungjawaban" melalui <http://sonny-tobelo.blogspot.co.id/2010/12/teori-pertanggungjawaban.html>, diakses tanggal 20 April 2017, pukul 10.00 Wib.

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah.

Kata “dianggap” pada prinsip “*presumption of liability*” adalah penting, karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindarkan terjadinya kerugian.

Prinsip ini, beban pembuktiannya ada pada si tergugat. Dalam hal ini tampak beban pembuktian terbalik (*omkering van bewijslast*). Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*). Namun jika diterapkan dalam kasus konsumen akan tampak asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada pada pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika gagal menunjukkan kesalahan tergugat.

#### c. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.<sup>7</sup>

#### d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

---

<sup>7</sup> *Ibid.*

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.

Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force majeure*. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Menurut E. Suherman, *strict liability* disamakan dengan *absolute liability*, dalam prinsip ini tidak ada kemungkinan untuk membebaskan diri dari tanggung jawab, kecuali apabila kerugian yang timbul karena kesalahan pihak yang dirugikan sendiri. Tanggung jawab adalah mutlak.

#### e. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.<sup>8</sup>

Tanggungjawab dalam hal perlindungan hukum dapat lahir dari hubungan hukum. Dapat disebutkan pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang saling memerlukan. Pelaku usaha perlu menjual barang dan jasanya kepada konsumen. Konsumen memerlukan barang dan jasa yang dihasilkan pelaku usaha. Sehingga, kedua belah pihak saling memperoleh manfaat atau keuntungan. Namun, dalam praktek sering kali konsumen dirugikan oleh pelaku usaha yang nakal. Karena

---

<sup>8</sup>*Ibid.*

ketidak tahuan konsumen akan hak-haknya, akibatnya konsumen menjadi korban pelaku usaha yang culas. Dalam hal ini PDAM Tirtanadi adalah pelaku usaha dan pelanggan air bersih PDAM Tirtanadi adalah konsumen.

Hubungan hukum antara pelanggan dengan PDAM Tirtanadi didasarkan pada perjanjian yang bersifat transaksional. Jadi walaupun tidak diatur dalam suatu perjanjian yang bersifat kontraktual, namun terjadi transaksi pembelian barang atau jasa dan disini pelanggan merasa dirugikan, maka pelanggan berhak menuntut PDAM Tirtanadi yang mengabaikan hak-hak pelanggan. Sebagai pemakai barang/jasa pelanggan memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak pelanggan sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai pelanggan yang kritis dan mandiri.<sup>9</sup> Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai:

- a. Penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor)
- b. Penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen/pelaku usaha)
- c. Penyalur barang atau jasa.

Sedangkan dalam kelompok kedua terdapat:

- a. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain; atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersial).
- b. Pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (non komersial).<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup>Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Diragukan*. Jakarta: Visi Media, halaman 22.

<sup>10</sup> Sarwoko. 2008. *Penyediaan Air Bersih*. Bandung: Bina Aksaa, halaman 23.

Sebenarnya hak dasar pelanggan yang sudah berlaku secara universal adalah terdiri dari 4 (empat) macam, yaitu sebagai berikut:

1. Hak atas keamanan dan kesehatan
2. Hak atas informasi yang jujur
3. Hak pilih
4. Hak untuk didengar”<sup>11</sup>

Selain hak dasar tersebut di atas, dalam literatur hukum terkadang keempat dasar tersebut digandeng dengan hak untuk mendapatkan perlindungan hidup yang bersih.

## 2. Prinsip Tanggung Jawab

Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait. Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum menurut Shidarta dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Praduga tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*).<sup>12</sup>

Adapun penjelasan dari prinsip-prinsip tanggung jawab :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPer,

---

<sup>11</sup> Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti, halaman 228.

<sup>12</sup> Shidarta. 2000. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo, halaman 17.

khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Menurut Shidarta, dalam pasal 1365 KUHPer yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
  - b. Adanya unsur kesalahan;
  - c. Adanya kerugian yang diterima;
  - d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.
2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of liability*) Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab, sampai ia membuktikan ia tidak bersalah. Jadi beban pembuktian ada ada si tergugat.
3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*presumption of nonliability*), Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip ini untuk tidak selalu bertanggung jawab hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah hukum pengangkutan, kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggung jawaban.
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*), Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute*

*liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualian.

5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation of liability principle*), prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk mencantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuat. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film ingin dicuci/dicetak itu hilang dan/atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugian sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha.<sup>13</sup>

Setiap pelaku bisnis harus bertanggungjawab atas barang dan jasa yang diberikan, dalam system bisnis tanggungjawab identik dengan etika, etika system informasi terkait dengan :

- a. Etika bisnis
- b. Etika teknologi
- c. Petunjuk etika

---

<sup>13</sup> *Ibid.*, halaman 59.

d. Kode etika profesi<sup>14</sup>

Keempat hal tersebut merupakan tanggungjawab yang harus dibangun di dalam berbisnis antara produsen dengan konsumen. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggungjawabnya.

Pembatasan mutlak harus berdasarkan peraturan perundang-undangan yang jelas. Sebab, para konsumen merupakan golongan yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha. Pelaku usaha yang melanggar ketentuan perundang-undangan tentang perlindungan konsumen memiliki konsekuensi-konsekuensi hukum.

## **B. Instalasi Air Minum**

### **1. Pengertian Instalasi**

Menurut prosedur mutu PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas Pemasangan Sambungan Baru/PSKB Nomor 24-PM-PEM-02 tanggal 1 Maret 2008 menyatakan bahwa instalasi merupakan saluran dalam berikut pesawat-pesawat yang dihubungkan padanya, termasuk alat bantu, saluran pipa hubung, pipa buang, saluran pipa buang yang mungkin diperlukan, begitu pula perlengkapan yang dipergunakan oleh pesawat-pesawat itu dalam arti kata yang luas<sup>15</sup>

Instalasi saluran air bersih merupakan perencanaan pembangunan alur air bersih dari sumber air melalui komponen penyalur dan penyambungannya ke bak –

---

<sup>14</sup> Evi Indrayani dan Humdiana. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana, halaman 343.

<sup>15</sup> Zan. *Op.Cit.*, halaman 14.



bak penampungan air maupun kran-kran yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan air dalam kehidupan sehari-hari.<sup>16</sup>

*Plumbing* atau instalasi adalah kosa kata dari Bahasa Inggris, dan orang Indonesia biasa menyebutnya sebagai Plambing. Jika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia artinya adalah: Pipa *ledeng* atau jenis pekerjaan penyambungan dan pemasangan pipa air *ledeng*.<sup>17</sup>

Pada umumnya, macam-macam pipa yang ada dan digunakan dalam perencanaan sistem distribusi air minum menurut Soerwono, adalah sebagai berikut:

1. Pipa Primer atau Pipa Induk (Supply Main Pipe)  
Pipa ini merupakan pipa yang berfungsi membawa air minum dari instalasi pengolahan atau reservoir distribusi ke suatu daerah pelayanan. Pipa primer ini memiliki diameter yang relatif besar.
2. Pipa Sekunder (Arterial Main Pipe)  
Pipa sekunder merupakan pipa yang disambungkan langsung pada pipa primer dan mempunyai diameter yang sama atau lebih kecil dari pipa primer.
3. Pipa Tersier  
Pipa ini berfungsi untuk melayani pipa service karena pemasangan langsung pipa servis pada pipa primer sangat tidak menguntungkan, mengingat dapat terganggunya pengaliran air dalam pipa dan lalu lintas di daerah pemasangan. Pipa tersier dapat disambungkan langsung pada pipa sekunder atau primer.
4. Pipa Service  
Pipa servis merupakan pipa yang dihubungkan langsung pada pipa sekunder atau tersier, yang kemudian dihubungkan pada sambungan rumah (konsumen). Pipa ini memiliki diameter yang relatif kecil.<sup>18</sup>

Kebutuhan air merupakan jumlah air yang diperlukan bagi kebutuhan dasar/suatu unit bagi konsumsi air, dimana kehilangan air dan kebutuhan air untuk pemadam kebakaran juga ikut dipertimbangkan. Kebutuhan dasar dan kehilangan air

---

<sup>16</sup> Zahid Markus. 2007. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Semarang: Kanisius, halaman 26.

<sup>17</sup> Imam Subarkah. 2010. *Bangunan Air*. Bandung: Idea Dharma, halaman 45.

<sup>18</sup> Soewarno. 2011. *Hidrologi Operasional*. Jakarta: Citra, halaman 74.

tersebut berfluktuasi dari waktu ke waktu, dengan skala jam, hari, minggu, bulan selama kurun waktu satu tahun.

Khusus untuk pemadam kebakaran, kebutuhan airnya tidak berfluktuasi disebabkan penggunaannya insidental dan dalam kondisi tak terduga. Besarnya air yang digunakan untuk berbagai jenis penggunaan tersebut dikenal dengan pemakaian air. Besarnya konsumsi air yang digunakan dipengaruhi oleh faktor seperti ketersediaan air baik dari segi kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Kebiasaan penduduk setempat pola dan tingkat kehidupan, harga air, teknis ketersediaan air seperti fasilitas distribusi, fasilitas pembuangan limbah yang dapat mempengaruhi kualitas air bersih dan kemudahan dalam mendapatkannya Keadaan sosial ekonomi penduduk setempat.

Standar Penyediaan Air Domestik ditentukan oleh jumlah konsumen domestik yang dapat diketahui dari data penduduk yang ada. Standar Penyediaan Kebutuhan air domestik ini meliputi minum, mandi, masak dan lain-lain. Kecenderungan meningkatnya kebutuhan dasar air ditentukan oleh kebiasaan pola hidup masyarakat setempat dan didukung oleh kondisi sosial ekonomi.

Kebutuhan air domestik adalah kebutuhan air yang digunakan untuk keperluan rumah tangga seperti minum dan memasak, cuci pakaian dan perabotan, mandi dan kebersihan diri, menyiram tanaman dan halaman, mencuci mobil dan kendaraan lain faktor-faktor yang mempengaruhi perkiraan besar kebutuhan air yang digunakan untuk keperluan domestik adalah ketersediaan air, kebiasaan hidup, perkembangan sosial ekonomi, pola dan tingkat hidup masyarakat, perbedaan iklim, jumlah penduduk. Jenis pelayanan air memberikan pengaruh terhadap konsumsi air.

Ada 2 kategori fasilitas penyediaan air minum menurut Markus yaitu:

1. Fasilitas perpipaan, meliputi :

Sambungan rumah dimana kran disediakan di dalam bangunan  
Sambungan halaman dimana kran hanya disediakan hingga halaman  
rumah saja Sambungan umum yakni berupa kran umum atau bak air  
yang digunakan bersama oleh sekelompok rumah/bangunan

- b) Fasilitas non perpipaan, meliputi sumur umum, mobil air dan mata air  
Jumlah penduduk suatu kota sangat mempengaruhi kebutuhan air  
perorangan.<sup>19</sup>

## 2. Pengertian Air Minum

Pengertian Air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum sedangkan penyediaan air minum adalah kegiatan menyediakan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif, sistem Penyediaan Air Minum yang selanjutnya disebut SPAM.

SPAM merupakan satu kesatuan sistem fisik (teknik) dan non fisik dari prasarana dan sarana air minum, Pengembangan SPAM adalah kegiatan yang bertujuan membangun, memperluas dan/atau meningkatkan sistem fisik (teknik) dan non fisik (kelembagaan, manajemen, keuangan, peran masyarakat, dan hukum) dalam kesatuan yang utuh untuk melaksanakan penyediaan air minum kepada masyarakat menuju keadaan yang lebih baik. Penyelenggaraan pengembangan

---

<sup>19</sup> Zahir Markus. *Op.Cit.*, halaman 75.

SPAM adalah kegiatan merencanakan, melaksanakan konstruksi, mengelola, memelihara, merehabilitasi, memantau, dan/atau mengevaluasi sistem fisik (teknik) dan non fisik penyediaan air minum.<sup>20</sup>

Penyusunan Program Penanganan Kegiatan penyediaan air minum merupakan kegiatan pada Bidang Infrastruktur yang telah ditetapkan pemerintah sebagai salah satu prioritas nasional. Oleh karenanya kegiatan pada bidang Air Minum merupakan salah satu kegiatan yang berhak mendapatkan alokasi dana DAK dari APBN. Adapun besaran alokasi dana DAK ini ditetapkan oleh Kementerian Keuangan, setelah berkoordinasi dengan Kementerian teknis terkait.

Ketentuan lainnya mengenai kegiatan yang dapat didanai DAK adalah kegiatan tersebut harus diusulkan daerah yang berhak mendapatkan alokasi DAK. Oleh karena itu Pemerintah daerah harus mengajukan usulan kegiatan yang akan didanai oleh DAK kepada Pemerintah Pusat. Penyusunan Daftar Fasilitas SPAM Dalam mempersiapkan program, perlu dilihat apakah sudah ada pengembangan SPAM atau belum. Perlu dilakukan inventarisasi/penyusunan daftar fasilitas pengembangan SPAM yang ada. Adapun fasilitas-fasilitas yang perlu diidentifikasi menurut Efendy diantaranya adalah jenis prasarana sistem penyediaan air minum berdasarkan jenis sumber air baku. Prasarana tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Mata air: Perlindungan Mata air (PMA) /Broncaptering
- b. Air tanah
  - (1) Sumur Air Tanah Dalam (SATD);
  - (2) Sumur Pompa Tangan;
  - (3) Sumur Gali dengan cincin
- c. Air permukaan
  - (1) Paket Instalasi Pengolahan Air (IPA);
  - (2) Instalasi Pengolahan Air Minum Sederhana (IPAS).
- d. Air hujan:

---

<sup>20</sup>Sarwoko. *Op-Cit.*, halaman 12.

Penampungan Air Hujan (PAH) JDIH Kementerian PUPR Selain unit produksi sebagaimana hal tersebut di atas, beberapa prasarana sebagai kelengkapan dari SPAM yang perlu diidentifikasi berupa:

- (1) Unit Distribusi Perpipaan;
- (2) Perpompaan untuk sistem dengan topografi dimana wilayah pelayanan lebih tinggi dari unit produksi;
- (3) Unit pelayanan yang terdiri dari Sambungan Rumah (SR), Sambungan Rumah Murah, dan Sambungan Rumah Komunal (SRK).<sup>21</sup>

Selain inventarisasi fasilitas SPAM yang ada, perlu dilakukan juga inventarisasi daerah-daerah yang belum memiliki fasilitas SPAM. Daerah-daerah yang belum memiliki fasilitas SPAM ini akan mendapat prioritas untuk pembangunan fasilitas baru. Penyusunan Usulan Program Prioritas Setelah melakukan penyusunan daftar fasilitas yang ada saat ini dan identifikasi daerah-daerah yang belum memiliki fasilitas SPAM, selanjutnya dilakukan identifikasi usulan program prioritas.

### **C. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi**

Sesuai dengan kewenangannya setiap Pemerintah Daerah wajib menyelenggarakan kegiatan yang menyelenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pelayanan untuk kebutuhan dasarnya. Upaya dan usaha yang diselenggarakan oleh pemerintah semata-mata hanya kegiatan yang yang tidak dapat dilakukan oleh swasta atau masyarakat itu sendiri.

Berkaitan dengan tugas dan kewenangannya Pemerintah Daerah dan menyediakan *Public Goods* dapat dilakukan atas dasar nirlaba, atau atas dasar mencari laba. Apabila kegiatan itu masuk dalam kategori pertama, penyelenggaraan dibiayai oleh APBD. Jenis kegiatan ini biasanya dikategorikan sebagai proyek.

---

<sup>21</sup>Syahrial Efendy. *Op-Cit.*, halaman 30.

Setelah proyek ini selesai, pengoperasiannya dilaksanakan oleh dinas pada lingkungan Pemerintah Daerah. Ada beberapa kegiatan yang bisa dikelola secara komersial atau semi-komersial, sehingga kegiatan ini bisa swadana atau bahkan mencetak laba. Kegiatan yang kedua ini umuna dilaukan dalam bentuk perusahaan, tepatnya Perusahaan Daerah.<sup>22</sup>

Undang-Undang yang menjadi dasar pendirian Perusahaan Daerah adalah Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah. Tujuan pendirian perusahaan ini adalah untk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya, dan pembangunan ekonomi nasional umumnya, dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur.

Perusahaan Daerah mencakup berbagai kegiatan perekonomian yang luas, tidak hanya terbatas pada penyediaan kebutuhan dasar masyarakat Daerah. Jenis-jenis perusahaan daerah yang terdapat di Indonesia meliputi kegiatan-kegiatan:

1. Penyediaan Air Minum.
2. Pengelolaan Persampahan.
3. Pengelolaan Air Kotor.
4. Rumah Pematongan Hewan.
5. Pengelolaan Pasar.
6. Pengelolaan Objke Wisata.
7. Perbankan dan Perkreditan.

---

<sup>22</sup> Deddy Supriady Bratakusumah dan Dadang Solihin. 2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, halaman 254.

8. Penyediaan Perumahan dan Pemukiman.
9. Penyediaa Transportasi.
10. Industri lainnya.
11. Jasa lainnya.

Dari kategori di atas perusahaan yang jumlahnya paling besar adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Hampir seluruh kabupaten atau Kota di Indonesia memiliki PDAM. Menurut data yang ada saat ini terdapat lebih dari 300 PDAM di seluruh Indonesia, baik yang dimiliki oleh pemerintah daerah kabupaten atau kota maupun yang dimiliki provinsi.<sup>23</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi didirikan pada tanggal 08 September 1905 oleh pemerintah Belanda yang pada waktu itu diberi nama “NV Waterleiding Maatschappij Ajer Beresih” dan berkantor pusat di Amsterdam negeri Belanda. Pada tahun 1979, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 tahun 1979 yang berpedoman kepada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962, perusahaan ini kemudian ditetapkan menjadi Perusahaan Air Minum Tirtanadi yang berkedudukan di Kota Medan Propinsi Sumatera Utara. Tujuan didirikannya perusahaan ini adalah untuk mengupayakan pelayanan umum kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan air minum yang bersih dan merupakan salah satu penyumbang pada sumber pendapatan asli daerah. Sejak tahun 1996 PDAM tirtanadi telah menambah fungsi pelayanan yaitu pelayanan air bersih dan air limbah. Penambahan kegiatan lapangan usaha tersebut berdasarkan kepada Peraturan Daerah Nomor 25 Tahun 1985 dan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 1991 dan SK Mendagri No. 690.22-055.

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, halaman 255.

Pada tahun 1999, dikeluarkan Peraturan Daerah Air Minum Tirtanadi Propinsi Tingkat 1 Sumatera Utara Nomor 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. Sejalan dengan perkembangan kota di dalam berbenah diri untuk dapat mengikuti laju pembangunan nasional, penambahan pelanggan serta peluasan wilayah akan sangat erat dengan tingkat kemampuan perusahaan dalam mengantisipasi dan memenuhi tingkat kebutuhan air bersih. Adanya sumber pengolahan air minum, Water Plant (WTP) baru merupakan pilihan yang tidak dapat ditawar lagi dalam mendukung kelanjutan hidup perusahaan dalam melakukan pelayanan kebutuhan air bersih bagi seluruh warga masyarakat. Secara garis besar daerah operasional PDAM Tirtanadi dikelompokkan menjadi 2 bagian, yaitu:

1. Wilayah Pelayanan I ( Kota Medan dan sekitarnya ) yang terdiri dari cabang cabang:
  - a. Cabang Utama
  - b. Cabang Sei Agul
  - c. Cabang Padang Bulan
  - d. Cabang Medan Denai
  - e. Cabang Belawan
  - f. Cabang Tuasan
  - g. Cabang Sunggal
  - h. Cabang Deli Tua
  - i. Cabang H. M. Yamin



- j. Cabang Diski
  - k. Cabang Amplas
2. Daerah Operasional 2 (Kerjasama Operasi/Kerjasama Manajemen) yang terdiri dari:
- a. Kabupaten Deli Serdang
  - b. Simalungun
  - c. Toba Samosir
  - d. Mandailing Natal
  - e. Tapanuli Tengah
  - f. Nias
  - g. Tapanuli Selatan
  - h. Kabupaten Labuhan Batu

### **1. Visi dan Misi PDAM Tirtanadi**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi akan dikenal sebagai penyedia air minum dan pengelola limbah terbaik di Indonesia dengan mengutamakan pelayanan prima kepada masyarakat di Provinsi Sumatera Utara.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara adalah perusahaan penyedia air minum dan pengelola air limbah yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli Daerah Pemerintah Provinsi Sumatera Utara.

PDAM Tirtanadi menyediakan air bersih yang memenuhi standar kesehatan dan mengelola air limbah dengan tingkat kualitas pelayanan prima

yang dapat dijangkau masyarakat guna mewujudkan lingkungan yang sehat sehingga menjadi PDAM terbaik di Indonesia.

Visi PDAM Tirtanadi yaitu mampu melayani kebutuhan air minum bagi seluruh penduduk Kota Medan Tahun 2020.

Misi PDAM Tirtanadi yaitu:

- a. Mengelola pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan kepada masyarakat secara merata, tertib dan teratur.
- b. Mengelola perusahaan dengan *Good Corporate Governance*.
- c. Meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan.
- d. Meningkatkan pendapatan daerah.

Tujuan Pokok PDAM Tirtanadi yaitu:

- a. Mengembangkan perekonomian Daerah.
- b. Pendapatan Asli Daerah.
- c. Menyelenggarakan pelayanan air minum.
- d. Memenuhi persyaratan kesehatan.
- e. Memberikan pelayanan penyaluran air limbah.

## 2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan salah satu rangkaian hubungan antara individu dengan individu yang lain, individu dengan kelompok. Struktur ini dilukiskan dalam suatu bagian yang disebut dengan organisasi, yang menunjukkan bagan organisasi sebagai hubungan menurut fungsi di dalam usaha untuk mengemban tugas dan kewajiban yang ditentukan menurut struktur organisasi. Agar setiap tugas dapat dilaksanakan sesuai dengan

ketentuan yang telah ditetapkan oleh manajemen, maka harus ada koordinasi antara pimpinan dan personil yang bekerja di perusahaan tersebut. Struktur organisasi merupakan kerangka yang menunjukkan bagian-bagian tugas dan tanggung jawab di dalam suatu perusahaan yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perkembangan struktur organisasi dalam pengelolaan suatu perusahaan adalah mutlak harus dilaksanakan oleh pemimpin agar aktivitas personil perusahaan tidak tumpang tindih. Suatu struktur organisasi harus didesain untuk memperjelas lingkungan kerja sehingga semua orang tau siapa yang harus melakukan apa, dan siapa yang bertanggungjawab atas hasil-hasil apa, untuk menghilangkan penghalang dalam prestasi kerja disebabkan oleh kebingungan dalam jaringan-jaringan komunikasi dalam mengambil keputusan yang mencerminkan dan mendukung sasaran perusahaan. Maka dengan adanya struktur organisasi, diharapkan tercapainya suatu koordinasi diantara unit-unit maupun bagi-bagian dalam organisasi sehingga tujuan yang telah diterapkan dapat tercapai. Oleh karena itu, struktur organisasi harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan perusahaan agar pendayagunaan sumber daya yang ada seoptimal mungkin.

Struktur organisasi perusahaan merupakan kerangka pembagian tugas dan tanggung jawab fungsional yang berperan menjalankan aktivitas perusahaan. Melalui struktur organisasi yang jelas, maka diketahui wewenang dan tanggung jawab yang diberikan pada setiap pegawai serta hubungan kerja antara pegawai, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dari fungsi masing-masing bagian. Dengan struktur organisasi ini diharapkan

setiap pegawai mengetahui dengan jelas tugas dan kewajiban yang dilaksanakan serta dapat mempertanggung jawabkannya kepada atasan dan atasan akan mengetahui bagaimana mendelegasikan wewenang kepada bawahannya, sehingga setiap aktivitas perusahaan dapat terselenggara dengan baik dan terkoordinir.

Setiap perusahaan mempunyai struktur organisasi. Struktur organisasi menggambarkan secara jelas unsur-unsur yang membantu pimpinan dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas dapat diketahui posisi, tugas dan wewenang setiap departemen dan bagaimana hubungan antar satu departemen dengan departemen lainnya. Tujuan dari adanya struktur organisasi adalah untuk pencapaian kerja ataupun pendelegasian dalam organisasi yang beradasar pada pola hubungan kerja serta lalu lintas wewenang dan tanggung jawab.

PDAM Tirtanadi menggunakan struktur organisasi garis (*Linier Organization*) dan staff. Adapun struktur organisasi pada PDAM Tirtanadi Medan terdiri dari:

- a. Unsur Pimpinan
- b. Unsur Pembantu Pimpinan
- c. Unsur Pelaksana adalah
  - 1) Cabang
  - 2) Sektor
  - 3) Unit Pengatur beban
  - 4) Unit pengawasan .

## **BAB III**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Bentuk Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum PDAM Cabang Medan Amplas**

Prosedur pemeliharaan sebagaimana yang ditetapkan oleh ketentuan PDAM antara lain:

1. Pemeliharaan Peralatan. Pemeliharaan adalah suatu bentuk tindakan yang dilakukan dengan sadar untuk menjaga agar suatu peralatan selalu dalam keadaan siap pakai atau tindakan melakukan perbaikan sampai pada kondisi peralatan tersebut dapat bekerja kembali.
2. Jenis Jenis Pemeliharaan
  - a. Pemeliharaan terencana (planned maintenance) Pemeliharaan terencana adalah porses pemeliharaan yang diatur dan diorganisasikan untuk mengantisipasi perubahan yang terjadi terhadap peralatan di waktu yang akan datang.
  - b. Pemeliharaan tak terencana Pemeliharaan tak terencana adalah jenis pemeliharaan yang dilakukan secara tiba-tiba karena suatu alat atau peralatan akan segera digunakan.
3. Tujuan Pemeliharaan Rutin
  - a. Memperpanjang usia pakai peralatan.

- b. Menjamin peralatan selalu siap dengan optimal untuk mendukung kegiatan kerja, sehingga diharapkan akan diperoleh hasil yang optimal pula.
  - c. Menjamin kesiapan operasional peralatan yang diperlukan terutama dalam keadaan darurat, adanya unit cadangan, pemadam kebakaran dan penyelamat.
  - d. Menjamin keselamatan orang yang menggunakan peralatan tersebut.
4. Sistem Pemeliharaan Rutin Untuk memenuhi prosedur pemeliharaan baku, harus disiapkan data pemeliharaan seperti peralatan yang perlu dipelihara, lokasi penyimpanan alat, prosedur pemeliharannya dan waktu pemeliharaan.
5. Sistem Pemeliharaan Rutin
- a. Peralatan yang perlu dipelihara Sebelum nstru pemeliharaan terencana diterapkan, harus diketahui peralatan apa saja yang sudah ada dan berapa jumlahnya.
  - b. Penempatan tiap peralatan harus jelas sesuai dengan pengelompokannya sehingga memudahkan dalam pencarian alat tersebut. Lokasi penyimpanan alat:
    - (1) Panel alat (tool panel) Banyak pekerja yang lebih senang menggunakan panel alat untuk menyimpan dan meletakkan alat-alat. Pada umumnya yang diletakkan pada panel alat adalah sekelompok alat sejenis tetapi yang berbeda ukurannya.

(2) Kit alat-alat Kit alat-alat didesain untuk pekerja secara individual, berisi sejumlah alat yang lengkap untuk suatu kegiatan perbaikan/servis.

(3) Ruang gudang alat Kadang-kadang tidak cukup dinding untuk meletakkan panel alat tersebut. Disamping itu penggunaan panel alat juga tidak sesuai dengan sifat alat karena ada alat yang tidak baik untuk disimpan di udara terbuka.

6. Prosedur pemeliharaannya melalui pemeliharaan preventif memerlukan suatu daftar seperti halnya pekerjaan rutin, mencakup jadwal pemeliharaan peralatan, data hasil pengetesan, peralatan khusus (apabila diperlukan), keterangan pengisian pelumas, buku petunjuk pemeliharaan, tingkat pengetahuan pekerja terhadap pekerjaan tersebut.
  - a. Penyimpanan peralatan berorientasi pada prinsip kebersihan dan prinsip identifikasi. Kebersihan mencakup persyaratan sifat kering dan tidak lembab. Rambu-rambu penyimpanan peralatan adalah sebagai berikut:
    - a. Peralatan percobaan disimpan menurut jenisnya (alat percobaan Fisika, Kimia, dsb.)
    - b. Peralatan percobaan yang bersifat umum sebagai alat aneka guna disimpan di tempat khusus yang mudah dan cepat mendapatkannya.
    - c. Peralatan yang memerlukan perlindungan dengan lapisan cat atau pelumas perlu selalu diperiksa fungsi pelapisannya.
  - b. Prosedur pemeliharaan
    - a. Peralatan yang mempersyaratkan kondisi kering harus selalu diperiksa tentang kelembaban tempat penyimpanannya. • Peralatan

yang terbuat dari logam, nstrum, atau kayu yang pipih dan nstrume panjang disimpan dalam posisi terletak mendatar/tidur untuk menghindari pelengkungan tetap. • Peralatan yang berbentuk memanjang dan rapuh, dalam mobilitas pemindahannya harus selalu dibawa dalam posisi tegak.

- b. Perbaikan alat dibedakan antara perbaikan ringan yang dapat dikerjakan sendiri oleh pekerja dan perbaikan khusus yang harus dilakukan oleh ahlinya. Peralatan yang diketahui rusak harus dipisahkan dan ditindaklanjuti.
  - c. Pemeliharaan dan pencegahan kerusakan dilakukan dengan pemeriksaan secara rutin dengan penjadwalan yang pasti. Dibedakan antara pemeriksaan harian, mingguan, bulanan dan seterusnya. Dengan pemeriksaan yang rutin dan terus menerus, maka setiap gejala kerusakan akan segera dapat dideteksi dan ditindaklanjuti.
  - d. Pengadministrasian peralatan dilakukan untuk mempermudah pengendalian dalam hal pemakaian/penggunaan, penyimpanan, perbaikan, perawatan dan pengadaan peralatan baru. Pengendalian.
7. Prosedur pemeliharaan pengelolaan dan pengadmistrasian memerlukan perangkat nstrument yang berupa buku, lembar dan kartu, meliputi:
- a. Kartu stok yaitu warna kartu dibedakan untuk masing-masing jenis peralatan sesuai dengan pengelompokkannya.
  - b. Buku inventaris yang memuat nomor sandi, nama alat, ukuran, merek/tipe, produsen, asal tahun, jumlah dan, kondisi.
  - c. Daftar peralatan yang memuat kode, nama alat, dan jumlah alat.



- d. Buku harian yang digunakan untuk mencatat setiap kejadian yang terjadi dan yang berkaitan dengan kegiatan di tempat kerja.
  - e. Label yang memuat kode alat, nama alat, jumlah dan kondisi alat. Label dipasang di tempat penyimpanan alat dan format permintaan alat.
8. Penyimpanan Kerapihan alat Kemudahan akses dan pelayanan Pemeliharaan Lingkungan Mekanik Kualitas alat Kualitas Produk Kualitas K3 Kenyamanan bekerja.<sup>24</sup> Sebagai pengelola jaringan air bersih untuk masyarakat, PDAM mempunyai suatu pedoman umum dalam melakukan perawatan bagi instalasi air di seluruh pengelola unit kerja dan kantornya. Pemeliharaan instalasi air yang dilakukan terdiri dari perawatan rutin dan perbaikan atau rehab. Bedanya, perawatan rutin dilakukan secara rutin dan berkala agar tetap berfungsi normal, sedangkan perbaikan atau rehab dilakukan bila ada instalasi air yang rusak. Pada dasarnya, perbedaan keduanya adalah pada ruang lingkup kegiatan. Adapun ruang lingkup kedua kegiatan pemeliharaan tersebut menurut Totok, dapat diuraikan sebagai berikut :
9. Perawatan rutin atau berkala, meliputi :
- a. Pengurasan pada bak sedimentasi WTP, intake, GWT dan torn atau bak penampungan air ;
  - b. Pengecatan anti karat pada menara air (baja), pipa produksi serta pipa distribusi terbuka;

---

<sup>24</sup> *Ibid.*

c. Perbaikan atau penggantian kran-kran air, stop kran dan berbagai sambungannya;

10. Perbaikan atau rehab atau pengadaan, meliputi :

- a. Perbaikan dan atau penambahan GWT;
- b. Perbaikan WTP;
- c. Perbaikan pipa produksi dan distribusi instalasi air;
- d. Perbaikan torn, menara air dan instalasinya;
- e. Pengadaan pompa air, pipa air, kran air, stop kran, dan lain-lain dalam jumlah besar (sekaligus untuk persediaan).<sup>25</sup>

Adanya tanggungjawab pemeliharaan konsumen terhadap instalasi pipa air minum tertuang di dalam perjanjian pemasangan pelanggan sebagaimana termuat dalam perjanjian poin 6 yaitu menjaga dan memelihara keamanan instalasi dan meter air berikut segel-segelnya milik PDAM Tirtanadi yang terpasang di alamat bangunan persil saya/kami tidak menghalangi petugas PDAM Tirtanadi apabila ada perbaikan terhadap kerusakan meter mati, gedek dan kadaluarsa.<sup>26</sup>

Diadakannya perjanjian ini disebabkan karena seringnya terjadi meter pelanggan hilang, kaca meter air pecah sebagaimana yang tertuang dalam peraturan Dieksi PDAM yang menyatakan bahwa biaya penggantian meter hilang dan kaca meter pecah serta fasilitas cicilan biaya pengganti meter hal ini mengingat bahwa sering terjadi meter air pelanggan hilang kaca meter air pelanggan pecah ditetapkan pada konsumen.

---

<sup>25</sup>Totok Sutrisno dan Eni. 2008. *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Jakarta: Aneka Cipta., halaman 8.

<sup>26</sup>PDAM Tirtanadi. 2007. *Perjanjian PDAM dengan Konsumen*. Medan: PDSM Cabang Amplas.

Berdasarkan ketentuan di atas, maka jelaslah bahwa instalasi pipa, meter air sering terjadi kerusakan dan kehilangan akibat kurang bertanggungjawabnya pelanggan terhadap pemeliharaan. Untuk perawatan rutin biasanya dilakukan oleh setiap unit kerja, dimana pengadaan barangnya akan difasilitasi oleh Bagian Fasilitas dan Properti.<sup>27</sup> Sedangkan untuk pengelolaan perbaikan atau rehab atau pengadaan instalasi akan dikelola dan dimasukkan dalam perencanaan dan anggaran.

Setiap pengadaan alat, terutama dalam jumlah yang banyak atau membutuhkan anggaran yang besar harus dilakukan melalui mekanisme anggaran. Dalam arti, tidak dapat langsung dilakukan sebagaimana pekerjaan dalam perawatan rutin. Namun jika pengadaan alat hanya beberapa dapat diusulkan terpisah kepada unit kerja Bagian Fasilitas dan Properti. Pengadaan tersebut akan diproses untuk diadakan dan disalurkan langsung kepada masyarakat yang mengajukan permohonan pengadaan.

Bentuk pemeliharaan instalasi pipa air minum sebagaimana yang dijelaskan dalam ketentuan PDAM bahwa pelangganlah yang bertanggungjawab penuh terhadap pemeliharaan instalasi pipa yang berkaitan dengan pipa aliran ke rumah dan meteran air rumah. Adapun bentuk pemeliharaan yang harus dilakukan oleh pelanggan adalah:

1. Pemeliharaan terhadap meteran air rumah

Pemeliharaan terhadap meteran air rumah adalah pemeliharaan agar meteran tetap terjaga dan jangan sampai rusak dengan:

- a. Mematikan meteran apabila tidak diperlukan.

---

<sup>27</sup>Peraturan Direksi PDAM Nomor 85/Perdir/2015. *Tentang Biaya penggantian Meter Hilang dan Kaca Meter Pecah serta fasilitas Cicilan Biaya Pengganti Meter.*

- b. Memberikan tempat yang layak agar terhindar dari himpitan benda kasar dan besar.
  - c. Mencek meteran secara berkala.
2. Pemeliharaan terhadap instalasi pipa yang mengalir kerumah.

Pemeliharaan terhadap instalasi pipa air adalah pemeliharaan terhadap instalasi pipa yang aliran dari pipa umum kepada pipa aliran ke rumah. Dalam hal ini pelanggan harus menjaga dengan:

- a. Mencek pipa setiap saat.
- b. Melaporkan apabila ada kebocoran pipa.

### **B. Tanggungjawab Pelanggan Terhadap Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum PDAM Cabang Medan Amplas**

Menentukan adanya tanggungjawab, seseorang pembuat dalam melakukan suatu tindakan harus ada “sifat melawan hukum” dari tindakan itu, yang merupakan sifat terpenting dari tindak pidana. Tentang sifat melawan hukum apabila dihubungkan dengan keadaan psikis (jiwa) pembuat terhadap perbuatan yang dilakukannya dapat berupa “kesengajaan” (*opzet*) atau karena “kelalaian” (*culpa*). Akan tetapi kebanyakan tindak pidana mempunyai unsur kesengajaan bukan unsur kelalaian. Hal ini layak karena biasanya, yang melakukan sesuatu dengan sengaja.<sup>28</sup>

Tanggungjawab menurut undang-undang yaitu kewajiban mengganti kerugian yang timbul karena perbuatan melanggar hukum. Dalam pengertian dan penggunaan praktis *liability* (tanggungjawab) menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum.

---

<sup>28</sup> *Ibid.*

Pertanggungjawaban memiliki makna meskipun seseorang mempunyai kebebasan dalam melaksanakan suatu tugas yang dibebankan kepadanya, namun ia tidak dapat membebaskan diri dari hasil atau akibat kebebasan perbuatannya, dan ia dapat dituntut untuk melaksanakan secara layak apa yang diwajibkan kepadanya.<sup>29</sup>

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seseorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang undang juga timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu. Hal tersebut diatur dalam pasal 1365 KUHPerdara, sebagai berikut : “Tiap perbuatan melanggar hukum yang membawa kerugian pada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”.<sup>30</sup>

Konsep ini terdapat dalam hukum perdata, yang secara yuridis formal diatur dalam Pasal 1365, 1366, dan 1367 KUH Perdata. Dalam perspektif ilmu hukum, prinsip bahwa setiap tindakan *onrechtmatige daad* subjek hukum yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain mengharuskan adanya pertanggungjawaban bagi subjek lain hukum yang bersangkutan merupakan prinsip yang telah diakui dan diterima secara umum dalam pergaulan hukum. Dengan kata lain, implementasi konsep *onrechtmatige daad* itu dalam bidang perdata telah diakui dan berjalan tanpa kesulitan yang berarti.<sup>31</sup>

Berdasarkan perspektif hukum, dalam kehidupan sehari-hari dikenal istilah pergaulan hukum (*rechtverkeer*) yang didalamnya mengisyaratkan adanya tindakan

---

<sup>29</sup> Ridwan HR. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, halaman 337-338.

<sup>30</sup> Hendro Purba, dalam “Pertanggungjawaban Pidana dalam Hukum Perdata” melalui <http://online-hukum.blogspot.co.id/2011/01/pertanggungjawaban-dalam-hukum-perdata.html>, diakses tanggal 20 Maret 2017, pukul 11.30 Wib.

<sup>31</sup> *Ibid.*, halaman 339.

hukum (*rechtshandeling*) dan hubungan hukum (*rechtbetrekking*) antar subjek hukum. Pergaulan, tindakan dan hubungan hukum adalah kondisi atau keadaan yang diatur oleh hukum dan/atau memiliki relevansi hukum. Dalam hal itu terjadi interaksi hak dan kewajiban antar dua subjek hukum atau lebih, yang masing-masing dilekati hak dan kewajiban (*rechten en plichten*).

Hukum diciptakan untuk mengatur peragulan hukum agar masing-masing subjek hukum menjalankan kewajibannya secara benar dan memperoleh haknya secara wajar. Di samping itu hukum juga difungsikan sebagai instrumen perlindungan (*bescherming*) bagi subjek hukum. Dengan kata lain, hukum diciptakan agar keadilan terimplementasi dalam pergaulan hukum.

Ketika ada subjek hukum yang melalaikan kewajiban hukum yang seharusnya dijalankan atau melanggar subjek hukum lain, kepada yang melalaikan kewajiban dan melanggar hak itu dibebani tanggungjawab dan dituntut memulihkan atau mengembalikan hak yang sudah dilanggar tersebut. Beban tanggungjawab dan tuntutan ganti rugi atau hak yang ditujukan kepada setiap subjek hukum yang melanggar hukum, tidak peduli subjek hukum itu seseorang, badan hukum atau pun pemerintah.<sup>32</sup>

Menurut pasal 1365 KUHPerdara, maka yang dimaksud dengan perbuatan melanggar hukum adalah perbuatan yang melawan hukum yang dilakukan oleh seseorang yang karena salahnya telah menimbulkan kerugian bagi orang lain. Dalam ilmu hukum dikenal 3 (tiga) kategori dari perbuatan melawan hukum, yaitu sebagai berikut:

1. Perbuatan melawan hukum karena kesengajaan.

---

<sup>32</sup> *Ibid.*, halaman 338.

2. Perbuatan melawan hukum tanpa kesalahan (tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian).
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian Maka model tanggung jawab hukum adalah sebagai berikut:
  - a. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan (kesengajaan dan kelalaian) sebagaimana terdapat dalam pasal 1365 KUHPerdada.
  - b. Tanggung jawab dengan unsur kesalahan khususnya kelalaian sebagaimana terdapat dalam pasal 1366 KUHPerdada.
  - c. Tanggung jawab mutlak (tanpa kesalahan) sebagaimana terdapat dalam pasal 1367 KUHPerdada. Istilah perbuatan melawan hukum (*onrechtmatig daad*) sebelum tahun 1919 oleh Hoge Raad diartikan secara sempit, yakni tiap perbuatan yang bertentangan dengan hak orang lain yang timbul karena undang-undang atau tiap perbuatan yang bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri yang timbul karena undang-undang. Menurut ajaran yang sempit sama sekali tidak dapat dijadikan alasan untuk menuntut ganti kerugian karena suatu perbuatan melawan hukum, suatu perbuatan yang tidak bertentangan dengan undang-undang sekalipun perbuatan tersebut adalah bertentangan dengan hal-hal yang diwajibkan oleh moral atau hal-hal yang diwajibkan dalam pergaulan masyarakat.<sup>33</sup>

Kegiatan PADM sebagai perusahaan adalah kegiatan bisnis. Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Pelanggan merupakan konsumen. Hubungan yang terjalin antara PDAM dan

---

<sup>33</sup> *Ibid.*

pelanggan menimbulkan hak dan tanggungjawab atas kepentingan masing-masing. Kepentingan PDAM sebagai pelaku usaha adalah memperoleh laba (*profit*) dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu.

Hubungan yang demikian sering kali terdapat ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat. Dengan kata lain konsumen merupakan pihak yang rentan dieksploitasi oleh pelaku usaha dalam menjalankan kegiatan bisnisnya. Oleh karena itu dibutuhkan upaya untuk melindungi konsumen maupun produsen.

Upaya melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan seperangkat aturan hukum. Maka diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen. Berkaitan dengan hal itu telah disahkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.<sup>34</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan

---

<sup>34</sup> Abdul R. Saliman. 2005. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, halaman 190.



kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik yang sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian, menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.<sup>35</sup>

Tujuan dari perlindungan konsumen tersebut adalah sebagai berikut:

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

Perlindungan konsumen juga telah mengatur secara terperinci mengenai hak dan kewajiban konsumen sebagaimana diuraikan berikut ini:

---

<sup>35</sup> *Ibid.*, halaman 191.

## 1. Hak konsumen

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

## 2. Kewajiban konsumen

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.<sup>36</sup>

Salah satu jenis barang yang dikonsumsi konsumen adalah air minum. Di kota medan air minum disediakan oleh PDAM Tirtanadi. Air merupakan salah satu unsur lingkungan yang sangat dibutuhkan oleh manusia, hewan dan tumbuhan. Tanpa adanya air maka kita sulit mempertahankan kehidupan di muka bumi ini. Dewasa ini menurut Zan, dengan meningkatnya kesejahteraan, meningkat pula pemakaian air rata-rata per kepala penduduk.<sup>37</sup>

Kenyataan ini tidak dapat disangkal, mengingat pentingnya air minum bagi kehidupan manusia. Peningkatan kebutuhan air ini sejalan dengan meningkatnya jumlah penduduk dan taraf kehidupan masyarakat. Dengan adanya kebutuhan mutlak akan air ini menyebabkan, manusia selalu berusaha mendapatkannya dengan segala cara dan biaya yang murah. Selain itu, air baku untuk air minum juga harus memenuhi persyaratan seperti kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Untuk mendapatkan sumber air yang memenuhi syarat atau setidaknya memenuhi syarat setelah diolah terlebih dahulu, seringkali berasal dari lokasi yang jauh dari pemukiman/konsumen.

Permasalahan jauhnya sumber air bersih dari konsumen ini dapat diatasi dengan pembuatan jaringan atau sistem perpipaan yang menghubungkan sumber air dengan konsumen. Setiap instalasi atau perpipaan yang dibangun oleh pihak

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, halaman 193.

<sup>37</sup> Zan Scobastman. 2008. *Instalasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga, halaman 34.

perusahaan maka menjadi tanggungjawab konsumen terhadap pemeliharaan instalasi pipa air minum yang sudah disambungkan ke rumah konsumen.

Tanggungjawab pemeliharaan biasanya ditugaskan kepada teknisi yang berada dibawah pengarahan umum kepala teknisi.<sup>38</sup> Pemeliharaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah pemeliharaan instalasi pipa air minum, dalam hal ini bertanggungjawab adalah konsumen, sedangkan teknisi adalah tugas perbaikan apabila terjadi kerusakan.

Adapun tanggung jawab konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang atau Tata tertib PDAM sebagaimana dikatakan Syahril sebagaimana yang termuat dalam ketentuan khusus antara lain:

#### KETENTUAN KHUSUS

1. Pelanggan diharapkan untuk menggunakan air seperlunya dan menutup kran dalam rumah dengan baik bila air tidak diperlukan.
2. Pelanggan berkewajiban memelihara, memeriksa dan menjaga meter air untuk menghindari adanya kesalahan perhitungan pemakaian air dan untuk dapat segera mengetahui kebocoran serta kerusakan pada meter air.
3. Pelanggan harus selalu memperhatikan instalasi pipa dalam rumah agar kebocoran – kebocoran dapat dihindari.
4. Segel sebelum Meter Air adalah untuk pengaman dan kelancaran pengaliran air, tetapi bukan untuk pengamanan instalasi rumah.
5. Stop kran sebelum meter air pemeliharaan dan atau pemanfaatannya adalah kewenangan pihak PDAM Tirtanadi Medan dan Stop kran setelah meter air pemeliharaan dan atau pemanfaatannya menjadi tanggung jawab pelanggan.
6. Menempatkan Barkode (ID Pelanggan) harus di tempat yang aman dan mudah di lihat oleh Petugas PDAM.
7. Pengaduan kekeliruan pencatatan angka pada meter air hanya dapat dilayani dalam jangka waktu paling lama 7 (tujuh) hari kerja setelah dilaksanakan pembacaan.
8. Pelanggan air minum diharapkan memiliki bak penampungan sementara untuk menanggulangi bila ada gangguan pengaliran air minum.

---

<sup>38</sup>T.Hani Handoko. 2009. *Dasar-Dasar ManajemenProduksi dan Operasi*. Yogyakarta: UGM-Yogyakarta, halaman 158.

9. Apabila pelayanan PDAM tidak maksimal, maka pelanggan dapat mengajukan keluhan / pengaduan kepada PDAM Tirtanadi Medan.
10. Apabila dikehendaki, pelanggan dapat berhenti berlangganan PDAM sesuai ketentuan yang berlaku.<sup>39</sup>

Berdasarkan ketentuan di atas maka dapat dipahami ada 10 (sepuluh) ketentuan yang bersifat tanggung jawab konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang atau tata tertib PDAM Tirtanadi, ketentuan ini tentunya harus dijalankan dan dilaksanakan oleh setiap konsumen. Secara keseluruhan setiap pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pemeliharaan instalasi pipa air. Tanggungjawab tersebut berlaku kepada setiap pelanggan yang sudah ditentukan sesuai dengan perjanjian antara pelanggan dengan pihak PDAM di setiap wilayah masing-masing. Bentuk pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa air PDAM adalah:

- a. Bertanggungjawab terhadap meteran yang rusak.
- b. Bertanggungjawab terhadap meteran yang hilang.
- c. Bertanggungjawab mengganti pipa yang rusak.
- d. Bertanggungjawab terhadap pembiayaan pipa yang rusak dan bocor.
- e. Bertanggungjawab terhadap pembiayaan meteran yang rusak dan hilang.

### **C. Akibat Hukum Bagi Pelanggan yang Lalai dalam Pemeliharaan Instalasi Pipa Air Minum PDAM Cabang Medan Amplas**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya yang menyatakan bahwa pelanggan adalah konsumen. Konsumen memiliki hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban muncul setelah adanya perjanjian. Dalam hal ini perjanjian antara konsumen dan

---

<sup>39</sup> Syahril Efendi Pasaribu. 2000. *PDAM Operator Pelayanan Air Bersih dan Air Minum*. Medan: Bina Teknik Pres, halaman 126.

perusahaan, yaitu antara pelanggan dan PDAM Tirtanadi untuk penyambungan/instalasi pipa air minum.

Menurut ketentuan Pasal 1313 KUHPerdara: “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya kepada satu orang atau lebih lainnya”.<sup>40</sup> Dalam arti sempit perjanjian adalah persetujuan. Definisi dalam arti sempit ini jelas menunjukkan telah terjadi persetujuan (persepakatan) antara pihak yang satu dengan yang lain, untuk melaksanakan suatu hal yang bersifat kebendaan (*zakelijk*) sebagai objek perjanjian. Objek perjanjian tersebut di bidang harta kekayaan yang dapat dinilai dengan uang.<sup>41</sup>

Perjanjian berisi syarat-syarat tertentu. Berdasarkan pada syarat-syarat itu perjanjian dapat dipenuhi dan dilaksanakan oleh pihak-pihak karena dari syarat-syarat itulah dapat diketahui hak-hak dan kewajiban pihak-pihak dan cara melaksanakannya. Menurut Abdulkadir Muhammad, syarat-syarat itu biasanya terdiri atas syarat pokok yang berupa hak dan kewajiban pokok, misalnya, mengenai barang serta harganya, dan juga syarat pelengkap atau tambahan, misalnya, mengenai cara pembayarannya, cara penyerahannya dan lain-lain.<sup>42</sup>

Perjanjian sah dan mengikat adalah perjanjian yang memenuhi unsur-unsur dan syarat-syarat yang ditetapkan oleh undang-undang. Perjanjian sah dan mengikat diakui dan memiliki akibat hukum (*legally concluded contract*). Menurut ketentuan Pasal 1320 KUHPerdara, setiap perjanjian memiliki empat unsur dan pada setiap unsur melekat syarat-syarat yang ditentukan oleh undang-undang.

---

<sup>40</sup> Abdulkadir Muhammad. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti, halaman 289.

<sup>41</sup> *Ibid.*, halaman 290.

<sup>42</sup> *Ibid.*, halaman 293.

Perjanjian yang tidak memenuhi unsur-unsur dan syarat-syarat seperti yang ditentukan di atas tidak akan diakui oleh hukum walaupun diakui oleh pihak-pihak yang membuatnya, tetapi tidak mengikat, artinya tidak wajib dilaksanakan. Apabila dilaksanakan juga, sampai suatu ketika ada pihak yang tidak mengakuinya dan menimbulkan sengketa. Apabila diajukan ke pengadilan, pengadilan akan membatalkan atau menyatakan perjanjian itu batal.<sup>43</sup> Menurut ketentuan Pasal 1338 KUHPerdara, perjanjian yang dibuat dengan sah dan mengikat berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya, tidak dapat dibatalkan tanpa persetujuan kedua belah pihak dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Artinya, perjanjian mempunyai kekuatan mengikat dan memaksa serta memberi kepastian hukum kepada pihak-pihak yang membuatnya.

Pihak-pihak wajib menaati perjanjian itu sama dengan menaati undang-undang apabila ada pihak yang melanggar perjanjian mereka buat, dianggap sama dengan melanggar undang-undang sehingga diberi akibat hukum tertentu, yaitu sanksi hukum. Jadi, siapa yang melanggar perjanjian dia dapat dituntut dan diberi hukuman seperti yang telah ditetapkan dalam undang-undang (perjanjian). Perjanjian adalah persetujuan kedua belah pihak, jika akan dibatalkan harus dengan persetujuan kedua belah pihak juga. Akan tetapi, jika ada alasan yang cukup menurut undang-undang, perjanjian dapat dibatalkan secara sepihak.<sup>44</sup>

Pelaksanaan perjanjian adalah perbuatan merealisasikan atau memenuhi kewajiban dan memperoleh hak yang telah disepakati oleh pihak-pihak sehingga

---

<sup>43</sup> *Ibid.*, halaman 299.

<sup>44</sup> *Ibid.*, halaman 305.

tercapai tujuan mereka. Masing-masing pihak melaksanakan kewajiban dengan sempurna dan itikad baik sesuai dengan persetujuan yang telah dicapai.

Pelaksanaan suatu perjanjian pada dasarnya selalu berupa pemenuhan kewajiban dan perolehan hak secara timbal balik antara pihak-pihak. Kewajiban diklasifikasikan menjadi kewajiban pokok dan kewajiban pelengkap. Kewajiban pelengkap merupakan esensi perjanjian dan kewajiban merupakan penjelas terhadap kewajiban pokok. Dengan perkataan lain, kewajiban pokok bersifat *fundamental essential*, sedangkan kewajiban pelengkap bersifat *formal procedural*. Pada kewajiban utama (pokok), jika terjadi pelanggaran atau wanprestasi, dapat memutuskan (membatalkan) perjanjian. Termasuk kewajiban pokok adalah perbuatan penyerahan benda atau hak milik atas benda, melakukan pekerjaan tertentu, pelayanan jasa, pembayaran sejumlah uang harga benda, dan upah pelayanan jasa.

Apabila kewajiban yang telah disepakati tidak dipenuhi maka akan terjadi ingkar janji atau wanprestasi. Wanprestasi atau tidak dipenuhiny janji dapat terjadi karena disengaja maupun tidak disengaja. Pihak yang tidak sengaja wanprestasi ini dapat terjadi karena memang tidak mampu untuk memenuhi prestasi tersebut atau juga karena terpaksa untuk tidak melakukan prestasi tersebut.<sup>45</sup>

Wanprestasi dapat berupa:

1. Sama sekali tidak memenuhi prestasi.
2. Prestasi yang dilakukan tidak sempurna.
3. Telambat memenuhi prestasi.

---

<sup>45</sup> Ahmad Miru. 2013. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Depok: Raja Grafindo Persada, halaman 74.



4. Melakukan apa yang didalam perjanjian dilarang untuk dilakukan.

Terjadi wanprestasi mengakibatkan pihak lain (lawan dari pihak wanprestasi) dirugikan, apalagi kalau pihak lain tersebut adalah pedagang maka bisa kehilangan keuntungan yang diharapkan. Oleh karena pihak lain dirugikan akibat wanprestasi tersebut, pihak wanprestasi harus menanggung akibat dari tuntutan pihak lawan dapat berupa tuntutan:

1. Pembatalan perjanjian (disertai atau tidak disertai ganti rugi)
2. Pemenuhan perjanjian (disertai atau tidak disertai ganti rugi)

Ada dua kemungkinan pokok yang dapat dituntut oleh pihak yang dirugikan, yaitu pembatalan atau pemenuhan perjanjian. Namun, jika dua kemungkinan pokok tersebut diuraikan lebih lanjut, kemungkinan tersebut dapat dibagi menjadi empat, yaitu:

- a. Pembatalan perjanjian saja.
- b. Pembatalan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi.
- c. Pemenuhan perjanjian saja.
- d. Pemenuhan perjanjian disertai tuntutan ganti rugi.

PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas memiliki kebijakan dalam memiliki kebijakan dalam membentuk perjanjian dalam penginstalasian pipa sambungan air minum. Konsep perjanjian tersebut dengan pernyataan dan perjanjian sepihak dari pelanggan. Adapun klasula perjanjian yang dimuat dalam perjanjian antara pelanggan dan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas yaitu:<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Hasil wawancara bersama Kabid Fasilitas dan Properti PDAM Tirtanadi Cabang Amplas, tanggal 10 Maret 2017, pukul 14.00 Wib.

1. Menyetujui/mematuhi dan utntuk pada semua ketentuan-ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara mengenai syarat-syarat penyambungan baru air minum PDAM Tirtanadi, perauran tarif sesuai dengan luas dan fungsi bangunan/persil serta peraturan-peraturan lainnya yan telah ada maupun yang akan ditetapkan dikemudian hari.
2. Menyetujui rekening air minum dihitung atas dasar pemakaian setiap bulannya sesuai dengan golongan tarif bangunan/persil tersebut.
3. Menyetujui penetapan penggolongan tarif sesuai dengan fungsi bangunan/persil disesuaikan dengan luas bangunan apabila sewaktu-waktu ada perubahan bangunan, maka saya/kami tidak keberatan apabila PDAM Tirtnadi Cabang Medan Amplas merubah golongan tarif sesuai luas bangunan pada saat ini.
4. Setuju dan berkewajiban melunasi tunggakan rekening air minum apabila sewaktu-waktu saya/kami lalai membayar rekening air minum tepat pada waktunya, maka PDAM Tirtanadi akan melakukan pemutusan aliran air sementara.
5. Menyerahkan instalasi dan meter air beserta peralatan/perengkapan lainnya yang telah dibebankan kepada saya/kami kepada PDAM Tirtanadi dan sekaligus menjadi milik PDAM Tirtanadi.
6. Menjaga dan memelihara keamanan instalasi dan meter air berikut segel-segelnnya milik PDAM Tirtanadi apabila ada perbaikan terhadap kerusakan meter mati, gedek dan kadaluarsa.

7. Bertanggungjawab atas kehilangan dan kerusakan meter air yang terpasang di alamat bangunan/persil saya/kami serta bersedia mengganti akibat hilang atau rusaknya meter air di alamat rumah saya.
8. Membayar rekening air minum setiap bulan tepat pada waktunya, jika terlambat melakukan pembayaran maka saya/kami bersedia dikenakan sanksi/denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu sebagai berikut:
  - a. Apabila pelanggan tidak melunasi tagihan rekening air sampai pada tanggal 26 bulan berikutnya setelah bulan rekening akan dikenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi di Provinsi Sumatera Utara.<sup>47</sup>
  - b. Menyetujui pemutusan sementara aliran air minum pelanggan apabila belum melunasi rekening dalam jangka 60 hari sejak rekening berjalan diterbitkan.
  - c. Penyambungan kembali yang melampaui masa 2 (dua) bulan sejak tanggal pemutusan biaya penyambungan dikarenakan sama dengan pasang baru.
9. Saya/kami berjanji:
  - a. Tidak akan melakukan penyambungan air secara ilegal dengan dalih apapun dan penyambungan air secara ilegal merupakan tindak pidana, pelakunya akan dilaporkan/dikerahkan kepada pihak berwajib.
  - b. Tidak merubah posisi meter/jaringan pipa dinas milik PDAM Tirtanadi Cabang Medan Amplas yang berada di luar maupun di dalam pekarangan rumah saya/kami tanpa izin tertulis dari PDAM Tirtanadi.

---

<sup>47</sup> *Ibid.*

- c. Tidak akan melakukan pengrusakan segel meter/kopling atau pun meter air/instrumen meter dengan dalih apapun dan hal ini merupakan tindakan pidana, pelakunya akan dilaporkan/diserahkan kepada pihak yang berwajib.
  - d. Tidak akan menggunakan pompa hisap dan sejenisnya secara langsung ke jaringan PDAM Tirtanadi.
  - e. Tidak akan melakukan tindakan penggabungan jaringan pipa air minum dengan sumber air lainnya termasuk sumur bor, sumur dangkal dan lain sebagainya yang mengakibatkan Stand Meter mundur.<sup>48</sup>
  - f. Bersedia waktu-waktu menerima petugas yang resmi untuk melakukan pemeriksaan instalasi pipa air minum, meter air di luar maupun di dalam rumah saya/kami.
  - g. Menyetujui tidak akan menuntut ganti rugi apapun kepada PDAM Tirtanadi apabila terjadi gangguan air yang disebabkan bencana alam/*force majeure* atau sebab-sebab tertentu lainnya sehingga mengakibatkan matinya air/rusaknya alat-alat (meter lain) saya/kami pergunakan.
10. Apabila dalam penyambungan baru aliran air minum harus menambah jaringan pipa distribusi sedang menambah pipa tersebut ditanggung oleh pelanggan, maka saya/kami setuju menyerahkan pipa penambahan jaringan tersebut menjadi milik PDAM Tirtanadi dan setuju saya/kami tidak akan menghalangi serta menuntut ganti rugi bila ada pelanggan baru yang

---

<sup>48</sup> *Ibid.*

memakai penambahan jalur pipa yang dipasang oleh PDAM Tirtanadi maupun terhadap pelanggan baru tersebut.

11. Setuju sambungan aliran air diputus/dibongkar tanpa pemberitahuan/peringatan terlebih dahulu apabila:

- a. Keterangan perjanjian saya/kami tidak sesuai dengan sebenarnya.
- b. Tidak melaksanakan ketentuan-ketentuan perjanjian tersebut di atas.
- c. Menunggak/tidak membayar rekening air minum sampai dengan 60 (enam puluh) hari kalender sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d. Melakukan perbuatan yang melanggar peraturan perundang-undangan seperti:
  - a. Melakukan pencurian air secara ilegal (by pass)
  - b. Melakukan pengrusakan terhadap meter air, instrumen meter serta segel meter/segel kopling.
  - c. Melakukan perbuatan lain yang melanggar peraturan perundang-undangan.<sup>49</sup>

Berdasarkan klasula di atas maka dapat dilihat pada poin 6 bahwa pelanggan memiliki kewajiban untuk memelihara instalasi pipa air minum PDAM Tirtanadi. Kewajiban tersebut tertuang dalam perjanjian antara pelanggan dan PDAM Tirtanadi.

Bab VII Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, hak dan kewajiban pelanggan diatur dalam Pasal 53 yang menyatakan pelanggan berhak untuk:

---

<sup>49</sup> *Ibid.*

- a. Memperoleh pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan; dan
- b. mendapatkan informasi tentang:
  - 1) struktur dan besaran tarif serta tagihan; dan
  - 2) kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan.

Kewajiban pelanggan yaitu pelanggan wajib:

- a. Membayar tagihan atas jasa pelayanan;
- b. Menghemat penggunaan Air Minum;
- c. Turut menjaga dan memelihara sarana dan prasarana SPAM; dan
- d. Mengikuti petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan oleh penyelenggara SPAM.

Berdasarkan aturan hukum dan poin-poin pada klausula dalam perjanjian antara pelanggan dan PDAM, kewajiban-kewajiban pelanggan untuk memelihara instalasi pipa air minum PADM Cabang Medan Amplas memiliki akibat hukum jika pelanggan lalai dalam melakukan pemeliharaan.

Perbuatan pelanggan yang tidak melakukan kewajibannya dalam memelihara instalasi air minum pipa PDAM merupakan salah satu perbuatan wanprestasi dalam perbuatan yang dilakukan karena lalai dan dll. Lalai dalam hal ini adalah kurang hati-hati, tidak mengindahkan ajiban dan lengah. Perbuatan wanprestasi tersebut memiliki akibat hukum.

Akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas berdasarkan perjanjian antara pelanggan dan PDAM adalah pelanggan tersebut akan dilaporkan/dikerahkan kepada pihak

berwajib dan permasalahan tersebut dapat dibawa ke jalur hukum baik pidana maupun perdata.

Perbuatan lalai yang dilakukan pelanggan merupakan wanprestasi. Pihak yang dituduh wanprestasi, dapat mengajukan tangkisan-tangkisan untuk membebaskan diri dari akibat buruk dari wanprestasi tersebut yaitu:

1. Tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) terjadi karena keadaan terpaksa (*overmucht*).
2. Tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) karena pihak lain juga wanprestasi (*exceptio non adimpleti contractus*).
3. Tidak dipenuhinya perjanjian (wanprestasi) karena pihak lawan telah melepaskan haknya atas pemenuhan prestasi.

Perjanjian pada dasarnya dibuat untuk saling menguntungkan dan bukan untuk saling merugikan atau untuk merugikan pihak lain. Oleh karena itu, walaupun undang-undang memungkinkan pihak yang dirugikan untuk membatalkan perjanjian selayaknya wanprestasi-wanprestasi kecil atau tidak esensial tidak dijadikan alasan untuk pembatalan kontrak melainkan hanya pemenuhan perjanjian baik yang disertai tuntutan ganti rugi maupun tidak. Hal ini penting untuk dipertimbangkan karena dalam kasus-kasus tertentu pihak yang wanprestasi dapat mengalami kerugian yang besar jika perjanjian dibatalkan.

Meskipun pihak yang wanprestasi tidak dapat mengajukan salah satu pembelaan atau tangkisan sebagaimana disebut di atas, pihak lawan tidak selamanya dapat menuntut pembatalan perjanjian apabila prestasi yang dilakukan terlambat atau tidak sempurna. Keadaan terpaksa (*overmacht*) tidak memenuhi perjanjian

sebagaimana dimaksud di atas dapat merupakan keadaan terpaksa yang mutlak, dapat pula bersifat relatif.

Keadaan terpaksa yang bersifat mutlak kalau memang tidak ada kemungkinan lagi untuk memenuhi prestasi dalam perjanjian tersebut, misalnya objek perjanjian yang musnah dan objek perjanjian tersebut tidak dapat diganti dengan perjanjian lainnya. Berbeda dari keadaan terpaksa yang mutlak keadaan terpaksa yang bersifat relatif, sebenarnya masih ada kemungkinan untuk memenuhi prestasi dalam kontrak tersebut, tetapi karena suatu keadaan penyerahan tersebut terhambat. Keadaan terpaksa yang bersifat relatif dapat juga terjadi jika pemenuhan prestasi tersebut dapat mengakibatkan terjadinya kerugian yang cukup besar bagi penjual jika prestasi tersebut dipenuhi.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, maka penulis dapat menguraikannya ke dalam tabel dengan mentabulasikan secara terperinci sesuai dengan daftar observasi yang dipertanyakan kepada 40 orang responden yang diambil dari kepala bagian dan karyawan.

**Tabel 1.** Pelanggan bertanggungjawab terhadap pemeliharaan instalasi

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	32	80
2	Setuju	6	15
3	Sedang	2	5
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100



Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 32 orang (80%) menjawab sangat setuju, 6 orang (15%) menjawab setuju dan 2 orang (5%) menjawab sedang.

**Tabel 2.** Pelanggan bertanggungjawab terhadap pemeliharaan meter air

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	30	75
2	Setuju	10	25
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 30 orang (75%) menjawab sangat setuju, 10 orang (25%) menjawab setuju dan Hal ini menunjukkan bahwa akuntansi manajemen setuju dijadikan sebagai alat pengawasan.

**Tabel 3.** Pelanggan harus memeriksa keamanan meteran air

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	38	95
2	Setuju	2	5
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 38 orang (95%) menjawab sangat setuju, 2 orang (5%) menjawab setuju.

**Tabel 4.** Pelanggan harus menggunakan air seperlunya

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	38	95
2	Setuju	2	5
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 38 orang (95%) menjawab sangat setuju, 2 orang (5%) menjawab setuju.

**Tabel 5.** Pelanggan harus memperhatikan kebocoran pipa

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	35	87
2	Setuju	5	13
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 35 orang (87%) menjawab sangat setuju, 5 orang (13%) menjawab setuju.

**Tabel 6.** Pelanggan harus memperhatikan apabila ada instalasi yang bocor

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	39	97
2	Setuju	1	3
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 39 orang (97%) menjawab sangat setuju, 1 orang (3%) menjawab setuju.

**Tabel 7.** Pelanggan harus melaporkan apabila ada instalasi yang rusak

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	35	87
2	Setuju	3	7
3	Sedang	2	6
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 35 orang (87%) menjawab sangat setuju, 3 orang (7%) menjawab setuju dan 2 orang (6%) menjawab sedang.

**Tabel 8.** Pelanggan harus melaporkan apabila ada pipa yang bocor

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	34	85
2	Setuju	6	15
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 34 orang (85%) menjawab sangat setuju, 6 orang (15%) menjawab setuju.

**Tabel 9.** Pelanggan harus melaporkan pihak PDAM apabila ada meteran yang rusak

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	30	75
2	Setuju	10	25
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 30 orang (75%) menjawab sangat setuju, 10 orang (25%) menjawab setuju.

**Tabel 10.** Pelanggan harus memiliki bak penampungan untuk menanggulangi apabila ada gangguan pengaliran air minum

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	40	100
2	Setuju	-	-
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh responden yaitu 40 orang (100%) menjawab sangat setuju.

**Tabel 11.** Pelanggan harus bertanggungjawab apabila ada meteran yang hilang

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	36	90
2	Setuju	4	10
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-

5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 36 orang (90%) menjawab sangat setuju, 4 orang (10%) menjawab setuju.

**Tabel 12.** Pelanggan harus bertanggungjawab apabila ada meteran yang bocor

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	28	70
2	Setuju	10	25
3	Sedang	2	5
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 28 orang (70%) menjawab sangat setuju, 10 orang (25%) menjawab setuju.2 (5%) mengatakan biasa.

**Tabel 13.** Pelanggan harus bertanggungjawab apabila ada meteran yang rusak

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	39	97
2	Setuju	1	3
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 39 orang (97%) menjawab sangat setuju, 1 orang (3%) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tanggungjawab pelanggan terhadap kerusakan meteran adalah mutlak.

**Tabel 14.** Pelanggan harus mengganti apabila ada meteran yang hilang

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	32	80
2	Setuju	8	20
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 32 orang (80%) menjawab sangat setuju, 8 orang (20%) menjawab setuju.

**Tabel 15.** Pelanggan harus mengganti apabila ada meteran yang rusak akibat perbuatan sendiri

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	40	100
2	Setuju	-	-
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh responden yaitu 40 orang (100%) menjawab sangat setuju.

**Tabel 16.** Pelanggan harus mengganti apabila ada pipa yang rusak di rumah

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
----	----------	--------	----------------

1	Sangat setuju	39	97
2	Setuju	1	3
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 39 orang (97%) menjawab sangat setuju, 1 orang (3%) menjawab setuju.

**Tabel 17.** Pelanggan harus membayar pemasangan meteran yang diganti

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	36	90
2	Setuju	3	7
3	Sedang	1	3
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 36 orang (90%) menjawab sangat setuju, 3 orang (7%) menjawab setuju, dan 1 orang (3%) menjawab sedang. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pengganti meteran tanggungjawab pelanggan.

**Tabel 18.** Pelanggan harus mengganti pemasangan apabila ada pipa rusak

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	40	100
2	Setuju	-	-

3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh responden yaitu 40 orang (100%) menjawab sangat setuju, Hal ini menunjukkan bahwa biaya pemasangan pipa rusak tanggungjawab pelanggan.

**Tabel 19.** Pelanggan harus membayar pemasangan instalasi yang rusak parah.

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	39	97
2	Setuju	1	3
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-
Jumlah		40	100

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu 39 orang (97%) menjawab sangat setuju, 1 orang (3%) menjawab setuju. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pemasangan pipa rusak parah tanggung jawab pelanggan.

**Tabel 20.** Pelanggan bertanggungjawab terhadap pembiayaan segala kelalaian pemeliharaan instalasi

No	Kategori	Sampel	Persentase (%)
1	Sangat setuju	40	100
2	Setuju	-	-
3	Sedang	-	-
4	Kurang setuju	-	-
5	Tidak setuju	-	-



Jumlah	40	100
--------	----	-----

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh responden yaitu 40 orang (100%) menjawab sangat setuju, Hal ini menunjukkan bahwa atas kelalaian pemeliharaan instalasi menjadi tanggungjawab terhadap segala pembiayaan yang rusak dan hilang. Akibat hukum yang lalai bagi pelanggan atas pemeliharaan instalasi air PDAM ditentukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan atas perjanjian antara PDAM dan pelanggan sebagaimana berikut :

1. Bertanggungjawab atas kehilangan dan kerusakan meter air yang terpasang dalam bangunan persil pelanggan serta mengganti akibat hilang atau rusaknya meter air dalam rumah.
2. Bertanggungjawab atas segala beban biaya penggantian atas meteran yang rusak dan pipa yang rusak.
3. Mengganti meter air yang hilang dengan upah pemasangan dengan ketentuan pipa HDPE RP. 890.700,-
4. Mengganti meter air yang hilang dengan upah pemasangan dengan ketentuan pipa Galvanis RP. 912.000,-
5. Mengganti biaya meter air yang pecah dan upah pemasangan dengan material Eisting Pipa Galvanis dan HDPE Rp. 436.400,-

Ketentuan pembayaran yang ditentukan oleh PDAM terhadap pelanggan dapat dibayar dengan cara tunai dan cicilan dengan angsuran I 50% dari total biaya penggantian meter air dan selanjutnya dimasukkan dalam cicilan ke rekening air bulan berikutnya melalui surat perjanjian

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

1. Bentuk pemeliharaan instalasi pipa air minum sebagaimana yang dijelaskan dalam ketentuan PDAM bahwa pelangganlah yang bertanggungjawab penuh terhadap pemeliharaan instalasi pipa yang berkaitan dengan pipa aliran ke rumah dan meteran air rumah. Adapun bentuk pemeliharaan yang harus dilakukan oleh pelanggan adalah:

a. Pemeliharaan terhadap meteran air rumah

Pemeliharaan terhadap meteran air rumah adalah pemeliharaan agar meteran tetap terjaga dan jangan sampai rusak dengan :

- 1) Mematikan meteran apabila tidak diperlukan
- 2) Memberikan tempat yang layak agar terhindar dari himpitan benda kasar dan besar
- 3) Mencek meteran secara berkala

b. Pemeliharaan terhadap instalasi pipa yang mengalir kerumah.

Pemeliharaan terhadap instalasi pipa air adalah pemeliharaan terhadap instalasi pipa yang aliran dari pipa umum kepada pipa aliran ke rumah.

Dalam hal ini pelanggan harus menjaga dengan:

- 1) Mencek pipa setiap saat
- 2) Melaporkan apabila ada kebocoran pipa

2. Tanggungjawab pelanggan dalam pemeliharaan secara keseluruhan setiap pelanggan bertanggungjawab sepenuhnya terhadap pemeliharaan instalasi

pipa air. Bentuk pertanggungjawaban yang harus dilakukan oleh pelanggan terhadap pemeliharaan instalasi pipa air PDAM adalah:

- a. Bertanggungjawab terhadap meteran yang rusak
- b. Bertanggungjawab terhadap meteran yang hilang
- c. Bertanggungjawab mengganti pipa yang rusak
- d. Bertanggungjawab terhadap pembiayaan pipa yang rusak dan bocor
- e. Bertanggungjawab terhadap pembiayaan meteran yang rusak dan hilang

Tanggungjawab tersebut berlaku kepada setiap pelanggan yang sudah ditentukan sesuai dengan perjanjian antara pelanggan dengan pihak PDAM di setiap wilayah masing-masing.

3. Akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas berdasarkan perjanjian antara pelanggan dan PDAM adalah pelanggan tersebut akan dilaporkan/dikerahkan kepada pihak berwajib dan permasalahan tersebut dapat dibawa ke jalur hukum baik pidana maupun perdata. Akibat hukum yang lalai bagi pelanggan atas pemeliharaan instalasi air PDAM ditentukan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan atas perjanjian antara PDAM dan pelanggan sebagaimana berikut:
  - a. Bertanggungjawab atas kehilangan dan kerusakan meter air yang terpasang dalam bangunan persil pelanggan serta mengganti akibat hilang atau rusaknya meter air dalam rumah.
  - b. Bertanggungjawab atas segala beban biaya penggantian atas meteran yang rusak dan pipa yang rusak.

- c. Mengganti meter air yang hilang dengan upah pemasangan dengan ketentuan pipa HDPE RP. 890.700,-
- d. Mengganti meter air yang hilang dengan upah pemasangan dengan ketentuan pipa Galvanis RP. 912.000,-
- e. Mengganti biaya meter air yang pecah dan upah pemasangan dengan material Eisting Pipa Galvanis dan HDPE Rp. 436.400,-

Ketentuan pembayaran yang ditentukan oleh PDAM terhadap pelanggan dapat dibayar dengan cara tunai dan cicilan dengan angsuran I 50% dari total biaya pengganti meter air dan selanjutnya dimasukkan dalam cicilan ke rekening air bulan berikutnya melalui surat perjanjian.

## **B. Saran**

1. Pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Tirtanadi akan lebih optimal dan maksimal jika koordinasi antara pihak perusahaan dan pelanggan berjalan dengan baik. Pemberian edukasi kepada masyarakat sebagai pelanggan tentang cara-cara melakukan pemeliharaan.
2. Pertanggungjawaban dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas seharusnya tidak hanya menjadi tanggungjawab pelanggan saja. Klasula perjanjian yang ditetapkan perusahaan tidak memihak pada perlindungan konsumen. Dalam keadaan ini pelanggan/konsumen bukan dijadikan mitra namun sebagai subjek terlemah dalam lingkaran ekonomi. Hal ini disebabkan ketergantungan masyarakat terhadap air minum bersih.

3. Akibat hukum bagi pelanggan yang lalai dalam pemeliharaan instalasi pipa air minum PDAM Cabang Medan Amplas belum sepenuhnya memiliki sanksi yang tegas. Upaya hukum yang dapat ditempuh masih upaya hukum pada umumnya dan belum memiliki kepastian atas sanksi apa yang akan diterima oleh pelanggan yang lalai terhadap pemeliharaan pipa air minum PDAM.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdulkadir Muhammad. 2011. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Abdul R. Saliman. 2005. *Hukum Bisnis untuk Perusahaan: Teori dan Contoh Kasus*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Ahmad Miru. 2013. *Hukum Kontrak dan Perancangan Kontrak*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Deddy Supriady Bratakusumah dan Dadang Solihin. 2001. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Evi Indrayani dan Humdiana. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana, halaman 343HS Salim. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak Diluar KUH Perdatam*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Diragukan*. Jakarta: Visi Media.
- Imam Subarkah. 2010. *Bangunan Air*. Bandung: Idea Dharma.
- Munir Fuady. 2012. *Pengantar Hukum Bisnis*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- PDAM Tirtanadi. 2007. *Perjanjian PDAM dengan Konsumen*. Medan: PDSM Cabang Amplas.
- Ridwan Halim. 2011. *Hukum Administrasi Negara Dalam Tanya Jawab*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Ridwan HR. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sarwoko. 2008. *Penyediaan Air Bersih*. Bandung: Bina Aksaa.
- Sahbir. 2009. *Sistem Pengelolaan Air Bersih*. Jakarta: Offest.
- Shidarta. 2000. *Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Soewarno. 2011. *Hidrologi Operasional*. Jakarta: Citra.
- Syahril Efendi Pasaribu. 2000. *PDAM Operator Pelayanan Air Bersih dan Air Minum*. Medan: Bina Teknik Pres.

T.Hani Handoko. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: UGM-Yogyakarta.

Totok Sutrisno dan Eni. 2008. *Teknologi Penyediaan Air Bersih*. Jakarta: Aneka Cipta.

WJS. Poerwadarminta. 2010. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Zahid Markus. 2007. *Perancangan Kota Secara Terpadu*. Semarang: Kanisius.

Zan Scobastman. 2008. *Instalasi*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Erlangga.

## **B. Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 Tentang Kesehatan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

## **C. Sumber Lain**

Hendro Purba, dalam “Pertanggungjawaban Pidana dalam Hukum Perdata” melalui <http://online-hukum.blogspot.co.id/2011/01/pertanggungjawaban-dalam-hukum-perdata.html>, diakses tanggal 20 Maret 2017, pukul 11.30 Wib.

Soni Tobelo, dalam “Teori Pertanggungjawaban” melalui <http://sonny-tobelo.blogspot.co.id/2010/12/teori-pertanggungjawaban.html>, diakses tanggal 20 April 2017, pukul 10.00 Wib.