

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN ANTARA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN PELANGGAN AIR
MINUM (STUDI KOTA MATARAM)**

JURNAL ILMIAH



Oleh :

AYU FUTRIANI JANNAH
D1A117048

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN ANTARA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN PELANGGAN AIR
MINUM (STUDI KOTA MATARAM)**

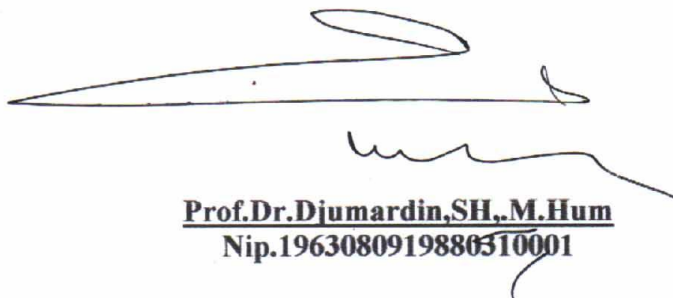
JURNAL ILMIAH



AYU FUTRIANI JANNAH
D1A117048

Menyetujui

Dosen Pembimbing Pertama



Prof. Dr. Djumardin, SH., M. Hum
Nip.1963080919880310001

**TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN ANTARA
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN PELANGGAN AIR
MINUM**

(STUDI KOTA MATARAM)

Oleh : Ayu Futriani jannah

Nim : D1A117048

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa hubungan hukum antara Bagaimana substansi terhadap perjanjian baku antara perusahaan daerah air minum dengan pelanggan air minum, Bagaimana hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian baku di Indonesia. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian hukum normatif – empiris .dari hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh hasil terkait hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian baku di Indonesia . yang dimana hak konsumen ialah menerima air bersih sesuai dengan standar kesehatan, sedangkan kewajiban PDAM Kota Mataramialah menyalurkan air bersih yang sesuai dengan standar kesehatan .dalam hal bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen.

Kata Kunci :” Perjanjian,Perusahaan PDAM,Konsumen,Air Pelanggan,Air Minum.”

**JURIDICAL REVIEW OF AGREEMENTS BETWEEN REGIONAL
WATER DRINKING COMPANIES AND DRINKING CUSTOMERS ()
CASE STUDY OF MATARAM CITY)**

**Oleh : Ayu Fitriani jannah
Nim :D1A117048
FACULTY OF LAW
UNIVERSITY OF MATARAM
ABSTRAK**

This study aims to find and analyze the legal relationship of the substance of the standard agreement between the regional drinking water company and drinking water customers, and the rights and obligations of the parties in the standard agreement in Indonesia. This type of research is normative-empirical legal research. The results of the research showed that there are rights and obligations of the parties in standard with health standards, while the obligations of the Mataram city Water Company (PDAM) is to distribute clean water in accordance with health.

Key Word : "Agreement, PDAM companies, Consumers, drinking Water"

1. PENDAHULUAN

Salah satu problematika yang dihadapi oleh pemerintah Indonesia pada saat ini adalah meningkatnya kebutuhan air bersih akibat peningkatan jumlah penduduk dan peningkatan kegiatan pembangunan seperti pertanian dan industri. Air bersih merupakan kebutuhan vital bagi kehidupan manusia. Terpenuhinya kebutuhan air bersih merupakan kunci utama perkembangan suatu kegiatan. Kebutuhan air bersih setiap tahun akan semakin meningkat seiring pertambahan jumlah penduduk. Pada sisi yang lain, ketersediaan air bersih mengalami pengurangan air permukaan dan air tanah¹

Keberlangsungan kehidupan manusia sebagai individu tidak terlepas akan kebutuhan. Salah satu yang menjadi kebutuhan pokok manusia selain pemenuhan makanan adalah pemenuhan pemenuhan akan air. Air merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia. Pada dasarnya ketergantungan manusia terhadap air sangat terkait akan aspek kebutuhan biologis dari tubuh manusia. Sudah menjadi anggapan umum dimana kita menemukan air, maka disana ada harapan akan kehidupan.

Air merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi manusia, maka sesuai dengan pasal 33 ayat(3) Undang –Undang Dasar 1945

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

Untuk memenuhi kebutuhan air terutama air bersih bagi masyarakat, pemerintah Indonesia dengan melalui pemerintah daerah setempat telah

¹Yatnata Padma Devia, *Kebutuhan Air Bersih*, Melalui www.scribd.com. diakses 04 maret 2019, pkl 12:00WIB

mendirikan perusahaan daerah air minum, sedangkan mengenai pengelola di serahkan kepada perusahaan daerah yang bersangkutan. Untuk memperoleh air bersih tersebut masyarakat banyak yang cenderung untuk berlangganan air minum. Sedangkan syarat dan prosedur untuk berlangganan air minum berarti telah terjadi perjanjian antara masyarakat sebagai pelanggan dengan perusahaan. Dengan adanya perjanjian tersebut, maka timbul adanya hak dan kewajiban secara timbale balik antara pelanggan air minum dengan perusahaan air minum, maka kedua belah pihak mempunyai kehendak untuk melakukan suatu prestasi yang perjanjian tersebut.

Sehubungan dengan perjanjian yang diadakan oleh pihak pelanggan dengan perusahaan air minum adalah merupakan jenis perjanjian baku yaitu perjanjian yang menjadi tolak ukur yang disepakati sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan perusahaan daerah air minum kota Mataram ini di dalam formulirnya disebut dengan surat pernyataan permohonan. Apabila pihak pelanggan air minum melanggar ketentuan-ketentuan yang disetujui atau disepakati bersama dalam surat perjanjian, maka perusahaan daerah air minum akan memberikan sanksi kepada pelanggan yang telah melanggar ketentuan perjanjian tersebut, Hal ini dimaksudkan supaya kepastian hukum terjamin.

Mengenai perjanjian antara perusahaan air minum dengan pelanggan air minum, maka perjanjian tersebut telah ditentukan oleh pihak perusahaan, baik mengenai prosedur, persyaratan, larangan maupun sanksi untuk berlangganan air minum, sehingga pihak pelanggan memenuhi dan mentati adanya ketentuan dalam

perjanjian tersebut dan sebaiknya pihak pharus dapat menikmati hak–haknya dengan wajar. kewajiban pelanggan air minum dalam berlangganan air minum adalah membayar rekening air minum secara teratur sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh pihak perusahaan. sedangkan pelanggan adalah hak untuk mendapatkan dan menikmati air minum dengan baik dan lancar. sebaliknya kewajiban perusahaan adalah memberikan pelayanan yang sebaik –baiknya terhadap para pelanggan, dan hak perusahaan adalah hak untuk mendapatkan pembayaran rekening air minum secara teratur sesuai ketentuan perusahaan pelanggan.²

Dalam berlangganan air minum perlu diperhatikan mengenai permasalahan-permasalahan yang mungkin terjadi yang ditimbulkan oleh para pihak dalam perjanjian, baik pihak pelanggan maupun perusahaan. Misalkan saja adanya kebocoran pipa air minum yang mengakibatkan air kurang lancar kepada konsumen, angka meteran yang tidak sesuai dengan banyaknya air yang digunakan oleh pelanggan, maka pihak pelanggan harus mendapatkan pelayanan dan servis yang sebaik-baiknya, sedangkan permasalahan yang mungkin terjadi dari perusahaan, misalkan pengambilan air secara liar tanpa seijin perusahaan, keterlambatan membayar rekening air, maka pihak pelanggan harus mentaati ketentuan-ketentuan yang disepakati bersama dalam perjanjian.

Sebagian besar masyarakat Indonesia sudah tidak asing lagi dengan Air Mineal Dalam Kemasan dan mengkonsumsinya untuk kebutuhan sehari-hari

² Abdul Kadir Muhammad, *Perjanjian Dalam Praktek Perusahaan*, Citra Aditya Bhakti, 10 oktober 2012, jam 19,30 WIB

sebagai air minum. Kondisi demikian menunjukkan seakan-akan kehidupan manusia tidak lepas dari Air Mineral Dalam Kemasan. AMDK ini dikenal berbagai macam jenis kemasan, mulai dari kemasan 240 (dua ratus empat puluh) ml, 600 (enam ratus) ml, 1 (satu) liter hingga galonan. Hal ini dianggap sangat wajar karena produk AMDK selain dinilai praktis dan efisien, juga nampak terjaga kebersihan dan keamanannya.

Laporan terbaru organisasi jurnalistik Orb Media menyebut beberapa merek air minum kemasan terkenal bisa mengandung partikel plastik halus (mikroplastik). Hasil tes oleh *State University of New York* spesifiknya menemukan rata-rata 10 partikel plastik per satu liter air. Profesor Sherri Mason selaku salah satu peneliti yang terlibat dalam temuan mikroplastik mengatakan beberapa partikel ada yang cukup besar lebih dari—rambut manusia. Partikel plastik besar mungkin akan terbuang namun partikel yang halus dikhawatirkan bisa menembus dinding saluran cerna. Sebuah penelitian terbaru mengungkapkan adanya kandungan mikroplastik yang terdapat dalam air minum kemasan dari berbagai merek, termasuk Aqua, yang diproduksi Danone di Indonesia. Mereka melakukan investigasi terhadap 11 merek air mineral kemasan. Selain sebuah merek yang berasal dari Indonesia tersebut, para ahli juga menemukan partikel plastik dalam berbagai merek air kemasan lainnya, termasuk Evian dari Perancis dan San Pellegrino dari Italia. Penelitian yang hasilnya dipublikasikan dalam situs *State University of New York at Fredonia* ini melibatkan 259 buah botol air minuman kemasan dari 11 merek, yang dibeli dari 19 lokasi di 9 negara. Kesebelas merek

tersebut terdiri dari merek bertaraf internasional seperti Aquafina, Dasani, Evian, Nestle Pure Life, dan San Pellegrino, serta merek-merek lokal seperti Aqua (Indonesia), Biseri (India), Epura (Meksiko), Gerolsteiner (Jerman), Minalba (Brasil), dan Wahaha (China). Hasil penelitian menemukan bahwa hanya 17 dari 259 botol air kemasan yang tidak mengandung partikel plastik. Sementara jumlah partikel plastik di botol- botol tersebut cukup beragam. Seperti Aqua Danone dari Indonesia memiliki 4.713 partikel plastik per liter, Nestle Pure Life mengandung 10.390 partikel per liter, Evian memuat 256 partikel plastik per liter, serta San Pellegrino mempunyai 74 partikel plastik per liter. Dalam setiap botol Aqua yang menjadi sampel, rata- rata terdapat 382 mikroplastik partikel per liter. Partikel-partikel tersebut berukuran beragam, mulai 6,5 mikrometer atau setara sel darah merah sampai berukuran lebih dari 100 mikrometer atau setara diameter rambut manusia.

Praktek di masyarakat proses desinfeksi Air Mineral Dalam Kemasan lazim menggunakan Ozon (O₃) yaitu senyawa pengoksidasi kuat, yang sejak tahun 1982 oleh FDA ozon dimasukkan ke dalam kategori GRAS (*Generally Recognized As Safe*) untuk air minum dalam kemasan (AMDK). Jika praktek pengolahan AMDK dilakukan sesuai dengan GMP, maka konsentrasi ozon yang dibutuhkan pada waktu pembotolan maksimal 0,4mg/kg. Masalah yang timbul pada proses pembuatan Air Mineral Dalam Kemasan dengan teknik ozonisasi adalah adanya komplain dari konsumen tentang penyimpangan bau dan rasa air yang dikemas. Hal ini diduga karena

adanya interaksi antara residu ozon di dalam air dengan ikatan rangkap dari polimer kemasan (plastic), yang mengakibatkan degradasi polimer menjadi komponen-komponen yang selanjutnya bermigrasi ke dalam air yang dikemas sehingga menyebabkan penyimpangan bau dan rasa.³

Selanjutnya Steiner (1991) yang disitasi Song et al (2003) dalam tulisan Elvira Syamsir yang berjudul Migrasi Komponen Plastik Ke Dalam Air Minum Yang Diberi Perlakuan Ozonisasi,⁷ melaporkan bahwa kontak antara film low-density polyethylene (LDPE) dengan larutan ozon 3.6 mg/kg selama 10 menit, dapat menyebabkan terbentuknya komponen-komponen hasil degradasi film, diantaranya komponen butylated hydroxytoluene (BHT) dan butylated hydroxyanisole (BHA) teroksidasi, ester asam

ptalat, alkana, keton dan peroksida. Komponen hasil degradasi ini bisa menyebabkan penyimpangan bau dan rasa pada pangan.

Saat ini, polimer dari jenis polyethylene terephthalate (PET), high-density polyethylene (HDPE), polypropylene (PP) and ethylene vinyl acetate (EVA) digunakan secara luas oleh industri Air Mineral Dalam Kemasan untuk membuat botol maupun tutup kemasan Air Mineral Dalam Kemasan. Song et al (2003) telah meneliti migrasi produk-produk volatil hasil degradasi dari botol PET dan HDPE serta tutup PP dan liner dari jenis EVA ke dalam air yang diproses dengan teknik ozonisasi. Hasil penelitian Song et al (2003) menunjukkan bahwa migrasi komponen volatil terjadi pada sampel

³ ibid

polimer HDPE, PP dan EVA, tetapi tidak terdeteksi pada polimer PET. Komponen volatil yang ditemukan adalah aldehid dan keton dengan panjang rantai C4-C9, yaitu butanal, pentanal, heksanal, heptanal, oktanal, nonanal, 2,2-dimetil propanal, 3-heksanon, 2-heksanon, dan heptanon. Secara umum, terjadi peningkatan konsentrasi komponen-komponen volatil dengan meningkatnya lama waktu kontak dengan ozon. Komponen volatil yang paling banyak bermigrasi adalah heksanal ($14.1 \pm 0.6 \mu\text{g/kg}$) dan berasal dari tutup PP yang diberi perlakuan ozon dengan konsentrasi 5 mg/kg dan disimpan pada suhu 40 drjt C selama 10 hari. Penelitian ini mengindikasikan bahwa tutup PP dengan liner jenis EVA merupakan sumber utama dari terbentuknya penyimpangan bau dan rasa pada air yang di ozonisasi.

Konsumen dalam berbagai kondisi seringkali ditempatkan pada posisi lemah, bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang dimana konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.⁸ Hal tersebut menyebabkan hukum perlindungan konsumen dianggap penting keberadaannya.⁹ Sudah menjadi hal yang umum pada saat sekarang hak-hak konsumen sering kali terabaikan. Banyak orang yang tidak menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen cenderung

mengambil sikap “diam”. Hukum perjanjian yang seharusnya dapat diasumsikan berlaku seimbang dalam kenyataannya terkadang sulit untuk disamakan karena posisi tawar konsumen biasanya selalu lebih rendah daripada pelaku usaha.

Selain itu, permasalahan-permasalahan tersebut dapat juga disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai hak-haknya sebagai konsumen. Minimnya pengetahuan konsumen sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai celah untuk mengelabui konsumen. Oleh karena itu dibutuhkan suatu landasan hukum untuk melindungi konsumen sehingga hak-haknya dapat dilindungi dan tidak diabaikan oleh pelaku usaha.

II. PEMBAHASAN

A. TINJAUAN YURIDIS TERHADAP PERJANJIAN ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN PELANGGAN AIR MINUM (STUDI KOTA MATARAM)

Perjanjian antara konsumen dengan para pihak PDAM memakai bentuk perjanjian baku atau standar, bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan diuangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM juga terlihat sifat perjanjian yang baku dan massal yaitu “bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya”⁴

Hubungan antara produsen dan konsumen yang bersifat massal tersebut menciptakan hubungan secara individual/personal sebagai hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik ini sangat bervariasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain⁵

- a. Kondisi harga dari suatu jenis komoditas tertentu
- b. Penawaran dan syarat perjanjian
- c. Fasilitas yang ada sebelum dan purna jual dan sebagainya.
- d. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu.

⁴ *Pelayanan PDAM Kota Mataram Provinsi* Pelayanan PDAM Kota Mataram Nusa Tenggara Barat Untuk kota Mataram dan sekitarnya

⁵ Az.Nasution, *Konsumen dan Hukum* :Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan konsumen, *Sinar Harapan* , Jakarta,2009,hal .39-56.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. PDAM memberi jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Sebagai salah satu badan usaha milik daerah di Kota Mataram. PDAM mempunyai tugas dan fungsi melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam penyediaan air bersih.⁶

Dimana dalam klausula yang dibuat oleh PDAM Kota Mataram membuat suatu perjanjian baku dengan konsumennya yang berisi tentang :⁷

- 1) Menyetujui ketentuan yang dibuat dalam perjanjian baku
- 2) Menyepakati apabila ada perubahan yang terjadi dikemudian hari maka penggolongannya akan diubah sesuai dengan tarif
- 3) Menyerahkan segala hal yang ada baik instansi dan pralatan lainnya yang berkaitan dengan PDAM Kota Mataram
- 4) Pembayaran bulanan harus tepat pada waktunya
- 5) Pemberian sanksi baik pidana maupun denda terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran .

Air adalah kebutuhan dasar (primer) yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia yang menduduki urutan kedua setelah udara¹. Kebutuhan masyarakat akan air minum layak dan aman untuk dikonsumsi semakin meningkat setiap hari sedangkan tersedia air layak minum dan terjamin dari segi

⁶ Muhammad wahyu, Study Kualitas Air Minum Isi ulang Galon pada perusahaan BTP, <http://medikalteknologi.blogspot.co.id/2015/04/study-kualitas-air-minum-isi-ulang>, diakses tgl 06 september 2019, pkl 00.39 WIB

⁷ Wawancara dengan Humakar ritonga. SE, M.Si selaku kepala PDAM kota mataram

kesehatan semakin sulit diperoleh. Hal ini dipengaruhi oleh peningkatan jumlah penduduk sangat cepat serta kuantitas dan kualitas air tanah mengalami penurunan cukup tajam disebabkan adanya kerusakan alam dan resiko pencemaran semakin tinggi.

Semakin lama kesadaran masyarakat semakin tinggi tentang pentingnya air minum yang sehat sebagai salah satu kebutuhan yang esensial untuk beraktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Kebutuhan masyarakat akan air yang layak dan aman untuk dikonsumsi itupun setiap hari semakin meningkat dari tahun ke tahun. Adanya peningkatan konsumsi air, terutama air minum oleh masyarakat tidak diimbangi oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan air minum untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat.

1. Perjanjian Baku Dalam Hukum Perdata

Pengertian Perjanjian Baku

Perjanjian baku adalah suatu bentuk Perjanjian yang memuat syarat-syarat tertentu dan dibuat hanya oleh satu pihak. Perjanjian baku, artinya sama dengan perjanjian adhesi yang sifatnya bergantung kepada satu pihak apakah berminat melakukan kontrak atau membatalkannya. Perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah asing yakni *standaard contract*. Dimana baku atau standar memiliki arti sebagai tolak ukur, yakni pedoman atau patokan bagi konsumen dalam mengadakan hubungan hukum dengan pihak pengusaha. Dalam hal ini, yang dibakukan adalah model, rumusan dan ukuran. Artinya, tidak dapat diganti atau diubah lagi, karena produsen telah membuat atau

mencetaknya dalam bentuk blanko tetap berupa naskah perjanjian lengkap dengan

2. Syarat-Syarat Perjanjian Dan Syarat-Syarat Baku Yang Wajib Dipenuhi Konsumen.

Adapun pengertian perjanjian baku adalah:

- a. Menurut Abdul Kadir Muhammad, istilah perjanjian baku dialih bahasakan dari istilah yang dikenal dalam bahasa Belanda yaitu “standart contract”. Kata baku atau standar artinya tolak ukur yang dipakai sebagai patokan atau pedoman bagi setiap konsumen yang mengadakan hubungan hukum dengan pengusaha, yang dibakukan dalam perjanjian baku ialah meliputi model, rumusan dan ukuran⁸
- b. Menurut Sluitjer mengatakan bahwa perjanjian baku bukan merupakan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah seperti pembentuk Undang-Undang swasta. Syarat-syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah Undang-Undang, bukan perjanjian, sebab kedudukan pengusaha dalam perjanjian itu seperti pembentuk Undang- Undang swasta. Syarat yang ditentukan pengusaha dalam perjanjian itu adalah Undang-Undang bukan merupakan perjanjian
- c. Menurut Sutan Remi Sjahdeni perjanjian baku adalah perjanjian yang hampir seluruh klausul-klausul yang dibakukan oleh pemakainya dan pihak lainnya pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan. Yang belum dibakukan adalah

⁸ 32 Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), 87

beberapa hal saja, misalnya yang menyangkut jenis, harga, jumlah, warna, tempat, waktu, dan beberapa hal lainnya yang spesifik dari objek yang diperjanjikan. Dengan kata lain yang dibakukan bukan formulir perjanjian tersebut tetapi klausul-klausulnya. Oleh karena itu suatu perjanjian yang dibuat dengan akta notaris, bila dibuat oleh notaris dengan klausul-klausul yang hanya mengambil alih saja klausul-klausul yang telah dibakukan oleh salah satu pihak

- d. Menurut Mariam Darus Badruzaman perjanjian standar yaitu perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Ia menyimpulkan bahwa perjanjian standar itu bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak yang bertanggung jawab. Terlebih lagi ditinjau dari asas-asas hukum nasional, dimana akhirnya kepentingan masyarakatlah yang lebih didahulukan. Dalam perjanjian standar kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang. Posisi yang didominasi oleh pihak pelaku usaha, membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan kedudukannya. Pelaku usaha hanya mengatur hak-haknya tidak kewajibannya. Menurutnya perjanjian standar ini tidak boleh dibiarkan tumbuh secara liar dan karena itu perlu ditertibkan.

Mariam Darus mengajukan definisi terhadap penggunaan dua jenis perjanjian standar umum dan khusus, yakni:

“ Perjanjian standar umum ialah perjanjian yang bentuk dan isinya telah dipersiapkan terlebih dahulu oleh kreditur kemudian disodorkan pada debitur (seperti perjanjian kredit bank). Perjanjian standar khusus

dinamakan terhadap perjanjian standar yang ditetapkan pemerintah, baik adanya dan berlakunya perjanjian ini untuk para pihak ditetapkan secara sepihak oleh pemerintah⁹

Kontrak baku adalah kontrak yang telah dibuat secara baku, atau dicetak dalam jumlah yang banyak dengan blangko untuk beberapa bagian yang menjadi obyek transaksi, seperti besarnya nilai transaksi, jenis, dan jumlah barang yang ditransaksikan dan sebagainya sehingga tidak membuka kesempatan kepada pihak lain untuk melakukan negosiasi mengenai apa yang akan disepakati untuk dituangkan dalam kontrak¹⁰

Ada pendapat beberapa ahli hukum mengenai keabsahan kontrak baku adalah sebagai berikut;

- a. Pitlo berpendapat bahwa kontrak baku merupakan kontrak paksaan (dwang contract) karena kebebasan para pihak yang dijamin oleh ketentuan pasal 1338 KUHPerdara sudah dilanggar sedangkan pihak yang lemah terpaksa menerimanya sebab mereka tidak mampu berbuat lain.
- b. Sluyter berpendapat bahwa perbuatan kreditur secara sepihak menentukan isi kontrak standar secara materill melahirkan pembentuk undang-undang swasta (legio particuliere wetgevers).

⁹ Badrun zaman, *Kredit Bank*

¹⁰ Hasanudin Rahman, *Contract Drafting* (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2003), 197

- c. Stein berpendapat bahwa dasar berlakunya kontrak baku atau standar adalah *de fictie van will of vertrouwen* sehingga kebebasan kehendak yang sungguh- sungguh tidak ada pada para pihak, khususnya kreditur¹¹

Berdasarkan ketentuan pasal 1 angka 10 Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), klausula baku dimaknai setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipatuhi oleh konsumen.

Istilah klausul baku beraneka ragam, ada yang menggunakan klausul eksemisi, klausul eksenorasi, *onredelijk bezwarend* (Belanda), *unreasonably* (Inggris), *exemption clause* (Inggris), *exculpatory clause* (Amerika). Mariam Darus Badruzaman menyatakan bahwa klausul eksonerasi adalah klausul yang berisi pembatasan pertanggung jawaban dari kreditur. Sutan Remy Sjahdeini menyatakan bahwa klausul eksemisi adalah klausul yang bertujuan untuk membebaskan atau membatasi tanggung jawab salah satu pihak terhadap gugatan pihak lainya dalam hal yang bersangkutan tidak atau tidak dengan semestinya melaksanakan kewajibannya yang ditentukan dalam perjanjian tersebut¹²

Klausul baku merupakan aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen atau perjanjian yang

¹¹ *Ibid.*, hal. 196-197

¹² <http://soemali.dosen.narotama.ac.id>

mengikat dan wajib dipenuhi. Jadi yang ditekankan adalah prosedur pembuatannya yang bersifat sepihak, bukan mengenai isinya. Sedangkan klausul eksonerasi tidak sekedar mempersoalkan prosedur pembuatannya, melainkan juga isinya yang bersifat pengalihan kewajiban tanggung jawab pelaku usaha. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa kedua istilah tersebut berbeda.

Artinya klausul baku adalah klausul yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha, tetapi isinya tidak boleh mengarah kepada klausul eksonerasi. Hal ini sesuai dengan pasal 18 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausul baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian jika menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha. Dan pada ayat (2) dipertegas dengan menyatakan bahwa klausul baku harus diletakkan pada tempat yang mudah terlihat dan jelas dapat dibaca dan mudah dimengerti, jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka klausul baku batal demi hukum.

Perjanjian baku memiliki ciri yang bersifat uniform, yaitu keuntungan dari kontrak ini adalah semua pelanggan dalam perusahaan akan mempunyai syarat-syarat yang sama. Oleh karena itu, syarat sahnya kontrak baku harus ditinjau, diantaranya adalah:

1. Syarat kausa yang halal, terutama apabila terdapat penyalahgunaan keadaan;
2. Syarat kausa yang halal terutama apabila terdapat unsur pengaruh yang tidak pantas
3. Syarat kesepakatan kehendak, terutama apabila ada keterpaksaan atau ketidakjelasan dari salah satu pihak.¹³

3. Jenis-jenis Perjanjian Baku

Mariam Darus juga mengajukan tiga jenis *standaard contract*¹⁴ (perjanjian baku) sebagai berikut:

- a. Perjanjian baku sepihak adalah perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. Pihak yang kuat lazimnya adalah kreditur karena mempunyai ekonomi yang lebih kuat dibandingkan pihak debitur.
- b. Perjanjian baku yang ditetapkan oleh pemerintah adalah perjanjian baku yang isinya ditetapkan oleh pemerintah terhadap perbuatan-perbuatan hukum tertentu, misalnya terhadap perjanjian yang berhubungan dengan objek hak-hak atas tanah. Dalam bidang agrarian, misalnya formulir-formulir perjanjian sebagaimana yang diatur dalam SK Menteri Dalam Negeri tanggal 6 Agustus 1977 No. 104/Dja/1977 berupa antara lain akta jual beli.

¹³ Heriri, *Perikatan*, 342.

¹⁴ Mariam Darus Badruzaman, *Komplikasi Hukum Perikatan* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2001

- c. Perjanjian baku yang ditentukan di lingkungan Notaris atau Advokat adalah perjanjian yang konsepnya sejak semula sudah disediakan untuk memenuhi permintaan dari anggota masyarakat yang meminta bantuan Notaris atau Advokat bersangkutan.

4. Persyaratan Kontrak Baku

Kontrak standar (baku) yang diterapkan di Indonesia didasari asas kebebasan berkontrak sebagaimana diatur dalam pasal 1338 ayat 1 KUHPerdara, yaitu semua persetujuan yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Adapun persetujuan yang dimaksud dengan dibuat secara sah adalah segala persetujuan yang memenuhi syarat-syarat sah sebagaimana diatur di dalam pasal 1320 KUHPerdara, yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian
3. Suatu sebab yang halal

Dua syarat yang pertama adalah syarat yang menyangkut subjeknya, sedangkan dua syarat yang terakhir adalah mengenai objeknya. Suatu perjanjian yang mengandung cacat pada subjeknya tidak selalu menjadikan perjanjian tersebut batal dengan sendirinya, tetapi memberikan kemungkinan untuk dibatalkan, sedangkan perjanjian yang cacat dalam segi objeknya adalah batal demi hukum.

Kontrak baku harus memperhatikan prinsip hukum kontrak yang utama,¹⁵ yaitu sebagai berikut:

- a. Prinsip kesepakatan kehendak dari para pihak
- b. Prinsip asumsi resiko dari para pihak
- c. Prinsip kewajiban membaca
- d. Prinsip kontrak mengikuti kebiasaan
- e. Pembuatan klausul baku disyaratkan sebagai berikut:
- f. Bentuk klausul baku jelas dan mudah dibaca
- g. Kalimat yang digunakan mudah dipahami
- h. Klausul baku merupakan klausul yang diperbolehkan undang-undang dan syariat Islam.

Lebih lanjut pasal 18 ayat 1 UUPK menjelaskan bahwa pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku dalam perjanjian yang dibuatnya apabila:

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen.
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang atau jasa yang dibeli oleh konsumen
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan

¹⁵ Ibid., 346

sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen.
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa.
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
- h. Menyatakan bahwa konsumen member kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.

Dalam Pasal 18 ayat (2) UUPK, pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas yang pengungkapannya sulit dimengerti.

5. Klausula Eksemsi

Sumber malapetaka dalam suatu kontrak baku adalah terdapatnya beberapa klausula dalam kontrak tersebut yang memberatkan salah satu pihak. Klausula berat sebelah ini biasa disebut klausula eksemsi (exemption clause),

dalam bahasa belanda disebut dengan istilah *exoneratie clausule*. Yang dimaksud klausula eksemsi adalah suatu klausul dalam kontrak yang membebaskan atau membatasi tanggung jawab dari salah satu pihak jika terjadi wanprestasi padahal menurut hukum, tanggung jawab tersebut mestinya dibebankan kepadanya.¹⁶

Dalam KUH Perdata terdapat asas hukum yang dapat dipakai sebagai tolok ukur guna menentukan apakah substansi suatu klausul dalam kontrak baku merupakan klausula yang secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya. Pasal 1337 dan pasal 1339 KUH Perdata dapat dipakai sebagai salah satu tolok ukur yang dimaksud.¹⁷ Pasal 1337 KUH Perdata menyebutkan bahwa suatu kausa adalah terlarang apabila kausa itu dilarang oleh undang-undang atau bertentangan dengan moral atau dengan ketertiban umum. Pasal ini dapat ditafsirkan bahwa isi atau klausula-klausula suatu perjanjian tidak boleh bertentangan dengan undang-undang, moral dan ketertiban umum.

Keabsahan kontrak baku ditentukan dari apakah kontrak baku tersebut berat sebelah atau tidak dan apakah mengandung klausula secara tidak wajar sangat memberatkan bagi pihak lainnya sehingga kontrak baku tersebut dapat menindas dan tidak adil bagi pihak yang menggunakan kontrak baku tersebut. Maksud berat sebelah disini adalah dalam kontrak tersebut hanya mencantumkan hak-hak dari salah satu pihak saja (yaitu pihak yang mempersiapkan kontrak baku tersebut) tanpa mencantumkan apa yang

¹⁶ Muni Fuadi, *Hukum kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum bisnis)*(Bandung, PT Citra Aditya, 2007, hal 31

¹⁷ Rahman, *Contract Drafing*.198.

menjadi kewajiban pihaknya dan sebaliknya hanya atau terutama menyebutkan kewajiban-kewajiban pihak lainnya sedangkan apa yang menjadi hak-hak pihak lainnya itu tidak disebutkan

6. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pasal 1 angka (2) Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah ‘‘Setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak diperdagangkan.’’ Dari pengertian tersebut dapat dilihat bahwa pengertian konsumen yang terdapat dalam Undang – Undang Perlindungan Konsumen termaksud kedalam pengertian konsumen akhir, dengan unsur – unsur sebagai berikut :

- a. Orang (naturlijk person)
- b. Barang/jasa atau produk
- c. Untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain
- d. Tidak untuk diperdagangkan kembali

Berdasarkan pasal 1 Undang – Undang Perlindungan Konsumen, Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya Kepastian Hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan konsumen sebagaimana dimaksud adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastan hukum dan memberi perlindungan kepada konsumen melalui asas keseimbangan, hal ini berarti bahwa perlindungan tidak hanya diberikan kepada konsumen , tetapi juga kepada pelaku usaha yang jujur, beriktikad baik dan bertanggung jawab, bentuk perlindunoigan konsumen yang diberikan Undang – Undang Perlindungan Konsumen adalah

dengan mengakui, baik hak dan kewajiban konsumen di satu pihak dan kewajiban pelaku usaha di pihak lain.

B. Hak Dan Kewajiban Para Pihak Berdasarkan Perjanjian Baku Yang Dibuat Oleh PDAM Kota Mataram

Dalam memberikkan hak pelanggan PDAM Kota Mataram harus Memenuhi hak dan kewajiban oleh konsumen/pelanggan dengan daya dan kemampuan PDAM dalam menjalankan tugas sebagai penyedia air bersih dikawasan kota Mataram dan sekitarnya. Hubungan hukum antra pelanggan dengan PDAM melahirkan hak dan kewajiban para pihak, dalam hak dan kewajiban tersebut merupakan cerminan dari prestasi masing – masing pihak setelah adanya hubungan hukum. Adapun hak dan kewajiban para pihak tersebut meliputi:¹⁸

1. Hak Pelanggan

- a. Mendapatkan pelayanan Air Minum
- b. Memberikan saran sehubungan dengan pelayanan
- c. Mendapatkan pelayanan teknis atas gangguan pelayanan sesuai batas kewenangan
- d. Mengajukan keberatan mengenai jumlah pemakaian air apabila tidak sesuai dengan angka meter yang tertera pada meter air
- e. Memajukan pemeriksaan meter air dalam meter yang diduga tidak berfungsi sebagaimana mestinya

¹⁸ Hasil wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Mbak Nela Tanggal 14 Oktober 2022.

- f. Menerima informasi jika PDAM kota mataram melakukan kegiatan teknik yang mengakibatkan pelayanan terganggu
- g. Mengajukan permohonan secara tertulis kepada PDAM Kota mataram apabila melakukan pemindahan atau perubahan terhadap jaringan sambungan langganan pada posisi sebelum meter air
- h. Mengajukan permohonan balik nama, ganti kelompok atau perubahan lainnya
- i. Mengajukan permohonan penutupan sementara sesuai ketentuan yang berlaku

2. Kewajiban Pelanggan

- a. Memelihara, memeriksa dan menjaga meter air untuk menghindari adanya kesalahan perhitungan pemakaian air dan untuk mengetahui kebocoran serta kerusakan pada meter air
- b. Membayar biaya pemasangan sambungn rumah sesuai standar yang berlaku
- c. Membayar tagihan air sesuai pemakaian setiap bulannya ditambah biaya lainnya yang di tetapkan PDAM tepat pada waktunya
- d. Membayar denda keterlambatan pembayaran tagihan air dan / biaya atau dennda yang timbul akibat pelanggaran lainnya yang dilakukan pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Memelihara dan menanggulangi kerusakan pipa service serta rangkaian pipa/aksesoris setelah posisi meter air terpasang

- f. Melaporkan ke kantor PDAM apabila rumah terkunci, rumah kosong, tidak dapat dibaca oleh petugas, untuk menghindari penetapan pemakaian air secara perkiraan dikarenakan tidak bisa dibaca oleh petugas
- g. Melaporkan ke kantor PDAM apabila mengetahui kebocoran pipa distribusi air minum, mengetahui pencurian air PDAM, dan apabila akan melakukan pemindahan meter air dan

Selanjutnya dalam penjelasan pasal 4 huruf g Undang – Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan ‘’ Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif berdasarkan suku, agama, budaya , daerah, pendidikan, kaya, miskin dan status sosial lainnya’’. Hak – Hak Konsumen sebagaimana yang disebut pada ayat 4 Undang – Undang Perlindungan Konsumen lebih luas daripada hak – hak dasar konsumen.¹⁹ Dalam Pasal tersebut telah menegaskan bahwa dalam sistem perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, menegaskan bahwa dalam sistem perjanjian antara usaha dengan konsumen, konsumen berhak atas hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapatkan informasi, serta hak untuk didengar.

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memiliki hak dan kewajiban dalam menjalankan suatu perjanjian baku, yaitu sebagai berikut :

¹⁹ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti Bandung 2010, h.61

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

Kewajiban Konsumen:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk mengenai informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa, demi keamanan dan keselamatan.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Dengan berlakunya Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka pelanggan harus melaksanakan/menjalankan hak dan kewajiban seperti yang telah diatur dalam pasal 4 (4) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tersebut.

3. Larangan

- a. Melakukan pengembangan bangunan rumah yang berakibat meter air terletak didalam bangunan dan/melakukan tindakan lainnya yang menyebabkan meter air tertutup/tertimbun dari lokasi semula sehingga menyulitkan petugas melakukan pemeriksaan meter air
- b. Dengan sengaja melakukan pemindahan meter air dari tempat yang telah ditentukan oleh PDAM ketempat lain tanpa melaalui PDAM
- c. Melakukan perbuatan yang mengakibatkan meter air dan beserta aksesorisnya ditempat pelanggan hilang.
- d. Mengubah ukuran pipa PDAM dari yang telah ditetapkan oleh PDAM
- e. Mennyambung instalasi yang digunakan untuk kran umum secara permanen

- f. Mengabungkan instalasi PDAM dalam rumah dengan instalasi air tanah/ sumur dengan menggunakan pompa air tanpa izin PDAM untuk instalasi yang tidak menggunakan check valve
- g. Dengan sengaja menarik atau menyedot air dari instalasi PDAM secara langsung dengan menggunakan pompa air yang dipasang setelah meter air atau alat yang lainnya untuk memperbesar tekanan air
- h. Memindahkan atau merusak traping
- i. Dengan sengaja merubah/ merusak mekanisme meter air, merubah/ membalik arah meter air dan melakukan perbuatan lainnya yang menyebabkan meter air tidak dapat berfungsi secara normal
- j. Pelanggan dengan sengaja mengambil air melalui penyambungan pipa atau cara lainnya tanpa melalui meter air/ sebelum meter air untuk pihak/bangunan/persil/tempat lainnya

4. Himbauan

- a. Pelanggan wajib membayar tagihan air paling lambat tanggal 25 setiap bulannya
- b. Pembayaran tagihan air setelah tanggal 25 akan dikenakan denda keterlambatan sesuai peraturan yang berlaku
- c. Pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan air (tiga) bulan akan dikenakan sanksi penutupan aliran air sementara secara sepihak oleh PDAM tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya

5. Ketentuan lain

- a. Pelanggan yang memakai air dibawah volume pemakaian air minimum membayar biaya beban tanpa sebesar volume pemakaian air minum dikalikan dengan tarif yang berlaku
- b. Apabila persil yang didaftarkan sebagai pelanggan dan setelah dilakukan survey ternyata pernah menjadi pelanggan dan memiliki tunggakan rekening air, maka sambungan tersebut akan dicabut dan di proses melakukan penyambungan kembali
- c. Apabila telah dilakukan pemasangan sambungan baru dan pada kemudian hari diketahui pernah menjadi pelanggan serta memiliki tunggakan rekening air, maka sambungan tersebut akan dicabut dan diproses melalui penyambungan kembali.
- d. Jika kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah maupun bangunan hingga mengakibatkan pipa airminum harus dibongkar, maka hal ini diluar tanggung jawab PDAM
- e. Pelanggan menyatakan setuju bahwa pipa distribusi maupun pipa dinasyang dipasang dan dibiayai oleh pelanggan baru pada saluran tersebut dan pelanggan tidak berhak menuntut ganti rugi dalam bentuk apapun²⁰

6. Hak PDAM

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Air Minum, Perusahaan Kota Mataram memiliki hak

²⁰ Hasil Wawancara dengan salah satu pegawai PDAM Kota Mataram Mbak Nella tanggal 14 oktober 2022, pk1 10.00 WIB

- a. Menagih dan menerima pembayaran tagihan air/non air dari Pelanggan sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Memeriksa instalasi sambungan rumah untuk memastikan sambungan berfungsi dengan baik.
- c. Menolak atau menerima permintaan calon Pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan – alasan teknis lainnya.
- d. Mengadakan perubahan jaringan perpipaan/pengaturan lainnya.
- e. Melakukan perubahan kelompok pelanggan sesuai dengan lokasi, fungsi, peruntukan /kriteria lainnya atas bangunan persil pelanggan,
- f. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Memberikan keringanan pengenaan tagihan air/biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- h. Menetapkan dan mengenakan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran tagihan/pelanggaran lainnya.

7. Kewajiban Pihak PDAM

Dalam penyelenggaraan Pelayanan Air minum, Perusahaan memiliki Kewajiban sebagai berikut:

- a. Memperlakukan atau melayani pelanggan secara optimal, transparan serta tidak diskriminatif

- b. Memasang meter air untuk mengatur volume pemakaian air minum pelanggan
- c. Memeriksa meter air dan mencatat pemakaian air pelanggan secara periodik
- d. Memberi informasi mengenai pelayanan/penjelasan lainnya
- e. Menindak lanjuti laporan/pengaduan lisan maupun tertulis dari pelanggan atas adanya kerusakan/gangguan pelayanan penyediaan air minum
- f. Melaksanakan pemeliharaan meter air secara periodik sesuai ketentuan yang berlaku
- g. Melakukan pemeriksaan kualitas air minum secara berkala
- h. Mengupayakan peningkatan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian air, dan
- i. Menyediakan sarana informasi yang aktif selama 24jam dan memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan seperti yang telah dijelaskan Diatas ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan pasal 1 angka (2) Undang – Undang Perlindungan Konsumen Konsumen, Konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,orang lain, maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.
2. Berdasarkan Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999tentang Perlindungan Konsumen memiliki hak dan kewaiban dalam menjalankan suatu perjanjian baku, yaitu sebagai berikut:
 1. Hak Konsumen adalah:
 - a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam megkonsumsi barang /jasa.
 - b. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan brang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan konisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - c. Hak atas imformasi yang benar , jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/jasa yang digunakan.

- e. Hak untuk mendapatkan advokasi ,perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
 - f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen
 - g. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang/ jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - h. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
 - i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang – undangan lainnya.
2. Kewajiban Konsumen:
- a. Membaca atau mengikuti petunjuk mengenai informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang/jasa, demi keamanan dan keselamatan.
 - b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan jasa
 - c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
 - d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

B. SARAN

1. Dari hasil pembahasan di atas terdapat didalamnya tentang perlindungan konsumen/setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan.

2. Dapat kita ketahui dari hasil pembahasan di atas konsumen berhak mendapatkan perlindungan dan hak/ kewajiban dalam menjalankan suatu perjanjian baku