

**WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN PELANGGANAN AIR
ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
BUKITTINGGI DENGAN PIHAK PELANGGAN**

SKRIPSI

*Diajukan guna memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*

OLEH:

RAHMIWATI
02140258

Program Kekhususan: Perdata Ekonomi



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2006**

NO.REG:2191/PK II

WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN PELANGGANAN AIR ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM BUKITTINGGI DENGAN PIHAK PELANGGAN

(Rahmiwati, 02140258, Fakultas Hukum UNAND, 67 hlm, 2006)

ABSTRAK

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bukittinggi merupakan perusahaan daerah yang didirikan oleh pemerintah dan diberi kekuasaan untuk mengelola dan melakukan pelayanan jasa dalam penyaluran air minum untuk masyarakat Bukittinggi. Bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan jasa dari PDAM terlebih dahulu harus mengikuti prosedur yang berlaku, yaitu mengadakan kesepakatan dengan menyetujui isi perjanjian pelanggan air dan dituangkan dalam Surat Permohonan Langganan (SPL) yang memuat klausula-klausula baku yang harus dipatuhi oleh pihak pemohon (calon pelanggan). Dalam pelaksanaan perjanjian yang telah disepakati, masih adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan rekening air yang mana pelanggan melakukan wanprestasi atau pembayaran tunggakan rekening air tidak tepat waktu.

Dalam membahas masalah wanprestasi ini, perumusan masalah yang dikemukakan penulis adalah mengenai penyebab terjadinya wanprestasi dalam perjanjian pelanggan air antara PDAM Bukittinggi dengan pelanggan, tindakan yang dilakukan oleh kedua belah pihak dalam menyelesaikan masalah wanprestasi dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air.

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini bersifat yuridis sosiologis yang merupakan metode pendekatan masalah dengan menekankan pada norma hukum yang berlaku dengan menghubungkannya dengan kenyataan yang ada di lapangan.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa yang menyebabkan terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air adalah pelanggan melakukan pembayaran rekening air tidak tepat waktu, karena kurang puasnya pelanggan dengan jasa PDAM, kesibukan dan keuangan. Untuk mengatasi masalah ini, pihak PDAM memberlakukan pembayaran denda, pemutusan sementara aliran air, dan pemutusan total aliran air, sedangkan pihak pelanggan harus memenuhi kewajibannya. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air adalah keadaan cuaca, kerusakan pipa persil, hilangnya water meter dan tidak tepatnya pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air.

Untuk menghindari terjadinya pembayaran denda atau pemutusan aliran air, sebaiknya pihak pelanggan melakukan pembayaran tagihan rekening air tepat waktu. Dan hendaknya pihak PDAM memberikan peringatan pada pelanggan secara tertulis apabila pelanggan telah melakukan penunggakan lebih dari dua bulan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Untuk mewujudkan suatu masyarakat berbangsa dan bernegara yang adil, makmur dan sejahtera baik fisik maupun mental, negara Republik Indonesia sedang giatnya melakukan pembangunan di segala bidang dengan tetap berpedoman pada UUD 1945 dan Pancasila. Pembangunan tidak hanya dilakukan di kota-kota besar, tapi juga di daerah-daerah dan salah satu kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah daerah Bukittinggi adalah pembangunan di bidang jasa pelayanan air minum yang ditujukan pada masyarakat kota Bukittinggi.

Air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital, yang menyangkut hajat hidup orang banyak dan sebagai penunjang kegiatan perekonomian serta peningkatan kesejahteraan masyarakat, untuk menghindari terjadinya monopoli air oleh sekelompok orang maka pemerintah Bukittinggi dengan berpedoman pada pasal 33 ayat 2 UUD 1945 yang berbunyi : " Cabang produksi yang penting bagi negara yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara", mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum dan berupaya untuk memberikan pelayanan jasa semaksimal mungkin dalam pemenuhan kebutuhan air minum masyarakat Bukittinggi.

Perusahaan Daerah Air Minum diberikan kekuasaan oleh pemerintah Bukittinggi untuk menguasai dan mengatur segala sesuatu yang berhubungan



dengan air minum, apalagi kebutuhan akan air semakin meningkat seiring dengan bertambah banyaknya jumlah penduduk, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan air minum, jadi dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum berfungsi sebagai fasilitator untuk memperoleh kebutuhan air minum oleh masyarakat.

Bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan air melalui PDAM, sebelumnya harus mengadakan perjanjian dengan Perusahaan Daerah Air Minum itu sendiri. Perjanjian yang diadakan antara masyarakat yang membutuhkan pelayanan air (pelanggan) dengan PDAM berbentuk perjanjian baku, yang sifatnya membatasi kebebasan berkontrak.

Perjanjian baku ini digunakan oleh PDAM karena lebih efisien, praktis dan cepat artinya bahwa apa yang telah ditetapkan dalam perjanjian pada pokoknya sama antara pelanggan yang satu dengan yang lainnya, sehingga tidak perlu dibuat bentuk dan isi perjanjian baru setiap akan mengadakan perjanjian dengan calon pelanggan, jadi cukup ditentukan dan dibuat oleh PDAM. Namun dalam perjanjian baku itu terdapat klausula eksensorasi, dalam pengertian yang diberikan oleh Rijken adalah:¹

“Klausula eksensorasi adalah klausula yang dicantumkan dalam suatu perjanjian dengan mana satu pihak menghindarkan diri untuk memenuhi kewajibannya dengan membayar ganti rugi seluruhnya atau terbatas, yang terjadi karena ingkar janji atau perbuatan melawan hukum “.

¹ Marian Darus Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Jakarta, hlm.47.

Perjanjian baku juga sama halnya dengan perjanjian biasa yang mana akan menimbulkan hak dan kewajiban untuk melakukan prestasi dari masing – masing pihak,² dimana PDAM berkewajiban untuk menyalurkan air pada pelanggan, sedangkan pelanggan berkewajiban untuk melakukan pembayaran atas jasa PDAM yaitu berupa pembayaran tagihan rekening air setiap bulan. Namun sekarang yang menjadi persoalan adalah bagaimana jika pihak pelanggan tidak memenuhi ketentuan yang terdapat dalam perjanjian pelanggan air yang mana pihak pelanggan melakukan wanprestasi (lalai) dalam pembayaran tagihan rekening air. Padahal antara PDAM dan pelanggan terdapat hubungan saling membutuhkan, dimana pelanggan membutuhkan air dari jasa PDAM, sedangkan PDAM juga membutuhkan pembayaran rekening air dari pelanggan untuk pembayaran biaya operasional dan pembayaran biaya lainnya yang berhubungan dengan kelancaran dalam pelayanan jasa air minum. Dalam menghadapi persoalan diatas, maka PDAM sebagai instansi yang profesional akan menghadapi dan menyelesaikan hal ini dengan professional pula. Hal inilah yang menjadi dasar ketertarikan penulis untuk mengangkat persoalan diatas, dimana penulis akan mengarahkan pembahasan masalah pada pelanggan air minum untuk kebutuhan rumah tangga, yang diangkat dalam bentuk skripsi yang judulnya adalah:

“WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN PELANGGANAN AIR ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM BUKITTINGGI DENGAN PIHAK PELANGGAN”.

² Abdulkadir Muhammad, 1990, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 81.



B. PERUMUSAN MASALAH

Dalam penulisan suatu karya ilmiah perlu sekali dihadapkan pada suatu pembatasan terhadap permasalahan yang akan dibahas, agar penulisan karya ilmiah lebih terarah. Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka perumusan masalah yang diajukan oleh penulis adalah:

1. Apakah penyebab terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air antara PDAM Bukittinggi dengan pelanggan.
2. Tindakan apakah yang dilakukan oleh PDAM Bukittinggi dan pelanggan dalam menyelesaikan masalah wanprestasi .
3. Kendala – kendala apakah yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air antara PDAM Bukittinggi dan pelanggan.

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan penulis dalam melakukan kegiatan ini adalah:

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air antara PDAM Bukittinggi dengan pelanggan.
2. Untuk mengetahui tindakan yang dilakukan oleh PDAM Bukittinggi dan pelanggan dalam menyelesaikan masalah wanprestasi.
3. Untuk mengetahui kendala–kendala yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air antara PDAM Bukittinggi dengan pelanggan.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A PENYEBAB TERJADINYA WANPRESTASI DALAM PERJANJIAN PELANGGANAN AIR ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BUKITTINGGI DENGAN PELANGGAN

Pengertian wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian pelanggan air antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Bukittinggi dengan pelanggan berarti bahwa pelanggan tidak melakukan pembayaran rekening air tepat pada waktunya. Bagi pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air lewat dari jangka waktu yang telah ditetapkan, dapat melakukan pembayaran tunggakan rekening air pada PDAM Bukittinggi. Pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air lewat dari waktu yang telah ditetapkan (wanprestasi), disebabkan oleh:¹

I. Menurut pihak PDAM Bukittinggi

Berdasarkan atas penelitian di lapangan (daerah kota Bukittinggi) yang dilakukan oleh petugas Sistem Kepuasan Pelanggan (SKP) yang ditunjuk oleh pihak PDAM, maka pada umumnya faktor ekonomi tidak mempunyai pengaruh dalam hal keterlambatan pelanggan saat melakukan pembayaran tagihan rekening air, karena biaya tunggakan rekening air masih dapat dijangkau oleh masyarakat atau biaya dalam pembayaran rekening air tidak terlalu tinggi. Sedangkan

¹ Wawancara dengan Bapak Abnar, SH. KABAG Personalia, tanggal 13 Juni 2006.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang didapat oleh peneliti dalam melakukan penelitian pada PDAM Bukittinggi, maka dapat disimpulkan:

1. Penyebab terjadinya wanprestasi dalam perjanjian pelanggan air antara PDAM Bukittinggi dengan pelanggan adalah:
 - a. Menurut Pihak PDAM, yang menyebabkan pelanggan wanprestasi adalah:
 - 1) Aliran air yang jarang datang, hal ini membuat pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak PDAM Bukittinggi.
 - 2) Banyaknya aktivitas dari pelanggan membuat pelanggan lupa atau mengulur-ulur waktu dalam pembayaran rekening air.
 - b. Menurut pihak pelanggan, maka penyebabnya adalah:
 - 1) Faktor keuangan, maksudnya adalah bahwa dana atau uang yang telah disediakan oleh pelanggan untuk melakukan pembayaran terhadap rekening air terpakai untuk keperluan lain, sehingga terpaksa dilakukan pengunduran waktu dalam pembayaran rekening air.
 - 2) Pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan jasa yang dilakukan oleh pihak PDAM.
 - 3) Karena kesibukan pelanggan dalam melakukan aktivitasnya.

Daftar Pustaka

A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, 1990, *Hukum Perikatan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ahmad Antoni, 2003, *Kamus Lengkap Ekonomi*, Gita Media Press, Jakarta.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2004 *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Amiruddin dan Zainal Askirin, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja grafindo Persada, Jakarta.
- A Z Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000 *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT Grafindo Pustaka Utama, Jakarta.
- J. C. T Simorangkir, 2000, *Kamus Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Mariam Darius Badruzaman, 1994, *Aneka Hukum Bisnis*, Alumni, Jakarta.
- M Yahya Harahap, 2000, *Hukum Perjanjian*, PT. Intermessa, Jakarta.
- R. Setiawan, 2000, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*, Bina Cipta, Bandung.
- Salim H.S, 2003, *Hukum Kontrak Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, sinar Grafika, Jakarta.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, PT Intermessa, Jakarta.

B. Peraturan Perundang – undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

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

Peraturan Daerah Kota Bukittinggi No. 8 Tahun 2000 tentang Pengelolaan Air Minum