

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARU PENGGUNA AIR  
PDAM TIRTA MOEDAL YANG DI BEBANKAN HUTANG DARI  
KONSUMEN LAMA**

**Skripsi**

untuk Penulisan Hukum dalam Bentuk Skripsi  
Program Kekhususan Hukum Perdata



**Diajukan oleh :**  
**Mochamad Alfriandi**  
**30301700356**

**PROGRAM STUDI (S1) ILMU HUKUM FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG  
2021**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARU PENGGUNA AIRPDAM  
TIRTA MOEDAL YANG DI BEBANKAN HUTANG DARI KONSUMEN  
LAMA**



Diajukan oleh :  
Mochamad Alfriandi  
30301700356

Pada tanggal,            2021 telah Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing :

**Dr. Hj. Arvani Witasari ,SH,M.Hum**

NIDN : 06-1510-6602

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARU PENGGUNA AIRPDAM TIRTA**  
**MOEDAL YANG DI BEBANKAN HUTANG DARI KONSUMEN**  
**LAMA**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Mochamad Alfriandi  
30301700356

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Pada tanggal 12 Agustus 2021

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dan Lulus


Tim Penguji  
Ketua

  
**Prof. Dr. Anis Mashdurohatun., S.H.,M.Hum**  
**NIDN: 0621057002**


Anggota

Anggota

  
**Dr. Masrur Ridwan.,S.H.,M.H**  
**NIDN: 8827180018**

  
**Dr. Arvani Witasari.,S.H., M.Hum**  
**NIDN: 0615106602**

Mengetahui Dekan Fakultas Hukum

  
**Prof. Dr. Gunarto.,S.H.,SE.,Akt.,M.Hum**  
**NIDN: 0605036205**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mochamad Alfriandi

Nim 30301700356

Dengan ini saya nyatakan Bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul:

### **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARU PENGGUNA AIR PDAM TIRTA MOEDAL YANG DI BEBANKAN HUTANG DARI KONSUMEN LAMA**

. Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar hasil karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti tindakan plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku.



Mochamad Alfriandi

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### **MOTTO:**

Saya tau itu susah  
Dan itu susah dilakukan  
Tapi saya sudah sejauh  
ini

-Kurt Cobain

### **Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

- ❖ Kedua Orang Tua saya yang saya banggakan dan telah memberi saya semangat untuk menyelesaikan karya tulis ini.
- ❖ Almamaterku UNISSULA



## KATA PENGANTAR

Tak ada kata yang sangat pantas kita lantunkan selain dari pada kata Syukur kepada Allah S.W.T yang tiada henti-hentinya memberikan segala limpahan nikmat, rezeki, rahman serta karunianya yang tak terhingga, yang tak mampu penulis ungkapkan. Karena atas ridhonya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARU PENGGUNA AIR PDAM TIRTA MOEDAL YANG DI BEBANKAN HUTANG DARI KONSUMEN LAMA**. Skripsi ini saya ajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana dalam jurusan Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung. Penyusun skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak yang senantiasa membantu dan membimbing penulis. Penulis mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik bantuan secara moril maupun materiil demi terselesaikannya skripsi ini, yakni kepada :

1. Bapak Drs. H. Bedjo Santoso, M.T., Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto S.H., S.E, Akt, M.H. Selaku Dekan Fakultas Hukum UNISSULA Semarang
3. Ibu Dr.Widayati, SH., MH. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UNISSULA Semarang
4. Bapak Arpangi, SH., MH. Selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UNISSULA Semarang
5. Ibu Dr. Hj. Aryani Witasari, SH., M.Hum Selaku Ketua Prodi Fakultas Hukum UNISSULA Semarang dan juga selaku Pembimbing penulisan Skripsi ini yang telah

mengajarkan penulis dengan penuh kesabaran

6. Bapak Deny Suwondo, S.H.,M.H. Selaku Sekretaris Prodi Fakultas Hukum UNISSULA Semarang
7. Bapak Dr. Rakhmat Bowo Suharto. S.H., M.H, Selaku Pembimbing akademik Di Fakultas Hukum UNISSULA Semarang
8. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
9. Staf Dan Karyawan Fakultas Hukum UNISSULA Semarang
10. Kedua orang tua Papah Heru Supriatna dan Mamah Eva Rijana yang selalu mendoakan, menasehati, memberi motivasi, dan kasih sayangnya
11. Sonia Okta Alfira, Ramadhan Bayu Adji, Bachaqi Wimbono, Bang Dwi, Rahardjo Clan, Mbak Boyo, Repo Bismantoko, Rahma Yunita, dan Kreak Gawls yang selalu menghibur penulis di saat penulis sedih dan sebagai penyemangat penulis
12. Teman-teman Di bawah Pohon Rindang crew (DPR)
13. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal atas kebaikan dan bantuan - bantuan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran perbaikan senantiasa diharapkan. Semoga skripsi yang sederhana ini dapat memberikan manfaat serta menambah pengetahuan bagi kita khususnya bagi para pembaca.

Wassalamu' Alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

.....

Mochamad Alfriandi



## ***Abstract***

*This study aims to determine the legal protection given to new consumers of PDAM Tirta Moedal water who are charged with debt from latest consumers, and to find out what obstacels and solutions can be given in the implementation of legal protection itself.*

*This research method uses a qualitative juridical method, Source of data obtained interviews conducted via PDAM Semarang City call center and library research. Data analysis using a systematic way includes data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The result of this study indicated that : Legal protection for new consumers of PDAM Tirta Moedal water users who are charged with debt from old consumers by obeying the laws and regulations, namely the Laws of Republic of Indonesia Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. In complying with the laws and regulation, PDAM Tirta Moedal places more emphasis on the rights and obligations of a consumer as well as an ebtreprenuer. Meanwhile, the obstacels and solutions in the implementation of legal protection for new consumers of PDAM Tirta Moedal water users who are charged with debt from old consumers are as follows.*

*The inhibiting factors for the implementation of this legal protection are external and internal, namely the lack of counseling conducted by PDAM to the community related to administrative matters, limited information and insight from business actors, lack of legal awareness of related parties ( sellers and consumers ), the need for water in daily life, the reluctance of the old owner to process arrears related to administrative problems carried out by the old building owner*

**Keywords : Legal Protection, Water, Debt**



## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang dibebankan hutang dari konsumen lama, serta mengetahui apa saja hambatan dan solusi yang diberikan dalam pelaksanaan perlindungan Hukum itu sendiri.

Metode penelitian ini menggunakan metode *yuridis kualitatif*. Sumber data diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan via call center PDAM Kota Semarang dan penelitian pustaka. Analisis data menggunakan cara sistematis meliputi reduksi data, penyajian Data serta penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian dari penulisan ini menunjukkan bahwa : Perlindungan Hukum bagi konsumen baru pengguna Air PDAM Tirta Moedal yang dibebankan hutang dari konsumen lama dengan mentaati peraturan perundang undangan yaitu Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam mentaati peraturan perundang undangan PDAM Tirta Moedal lebih menekankan terhadap Hak dan Kewajiban seorang konsumen dan juga pengusaha. Sedangkan Hambatan dan Solusi dalam pelaksanaan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang dibebankan hutang dari Konsumen lama sebagai berikut.

Faktor – faktor penghambat pelaksanaan perlindungan hukum ini berasal dari eksternal dan internal yaitu kurangnya penyuluhan yang dilakukan PDAM terhadap masyarakat terkait dengan perihal administrasi, terbatasnya informasi dan wawasan dari pada para pelaku usaha, kurangnya kesadaran hukum para pihak terkait ( penjual dan konsumen ), adanya kebutuhan akan air dalam kehidupan sehari – hari, keengganan pemilik lama untuk memproses tunggakan terkait masalah administrasi yang dilakukan oleh pemilik bangunan yang lama.

**Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Air, Hutang**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	6
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRACT .....	ix
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Terminologi.....	9
F. Metode Penelitian .....	10
1. Metode Pendekatan Penelitian .....	10
2. Spesifikasi Penelitian .....	11
3. Jenis dan Sumber Data .....	11
4. Metode Pengumpulan Data .....	12
5. Lokasi Penelitian .....	13

6. Metode Penyajian Data .....	13
7. Metode Analisis Data .....	13
G. Sistematika Penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Tinjauan umum tentang PDAM .....	15
1. Gambaran umum.....	15
2. Sejarah singkat PDAM di Kota Semarang .....	16
3. Tugas dan wewenang PDAM.....	17
4. Struktur Organisasi PDAM .....	22
5. Hak dan kewajiban PDAM.....	30
B. Tinjauan umum tentang konsumen dan bentuk – bentuk perlindungan konsumen .....	32
1. Pengertian konsumen .....	32
2. Pengertian perlindungan konsumen .....	33
3. Dasar Hukum konsumen .....	34
4. Dasar Hukum perlindungan konsumen .....	35
5. Hak dan kewajiban konsumen.....	36
6. Bentuk – bentuk perlindungan konsumen.....	38
7. Hak dan kewajiban pelaku usaha.....	40
8. Asas perlindungan konsumen.....	43
9. Pengertian Hutang.....	44
C. Tinjauan perlindungan konsumen menurut hukum Islam .....	47
<b>BAB III.....</b>	<b>50</b>
A. Perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama .....	50
B. Hambatan dan solusi apa yang diberikan bagi konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama .....	60

BAB IV PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
B. Buku .....	73
C. Jurnal.....	74
D. Peraturan Perundang-Undangan.....	74
E. Gambar.....	74
F. Internet .....	74



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Air adalah unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Bahkan dapat dipastikan tanpa pengembangan sumber daya air secara konsisten peradaban manusia tidak akan mencapai tingkat yang dinikmati sampai saat ini, oleh karena itu pengembangan dan pengelolaan sumber daya air merupakan dasar peradaban manusia.<sup>1</sup>

Salah satu faktor penting pengguna air dalam kehidupan sehari – hari adalah untuk kebutuhan air minum, air bersih merupakan air yang harus bebas dari mikroorganisme penyebab penyakit dan bahan – bahan kimia yang dapat merugikan kesehatan manusia maupun makhluk hidup lainnya. Air merupakan zat kehidupan dimana tidak ada satupun makhluk hidup di bumi ini yang tidak membutuhkan air. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 65 – 75 % dari berat manusia terdiri dari air menurut ilmu kesehatan setiap orang memerlukan air minum sebanyak 2,5 – 3 liter setiap hari termasuk air yang berada dalam makanan manusia bisa bertahan hidup 2 – 3 minggu tanpa makan, tetapi hanya 2 – 3 hari tanpa minum<sup>2</sup>

Perlindungan hukum atas kepentingan konsumen pengguna jasa air sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen

---

<sup>1</sup> Sunaryo, 2005, *Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM*, Sinar Grafika, Jakarta

<sup>2</sup> Suripin, 2002, *Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM*, Sinar Grafika, Jakarta

selalu berada di pihak yang dirugikan dalam setiap melakukan pembayaran air tiap bulannya. Begitu banyak keluhan dari konsumen pengguna jasa air minum dimana konsumen pengguna jasa air minum selalu dirugikan dalam pembayaran air yang mereka gunakan dalam tiap bulannya selalu membayar tidak sesuai dengan yang digunakan oleh konsumen air.

Perlindungan hukum merupakan salah satu hal terpenting dari unsur suatu negara hukum karena dalam pembentukan suatu negara akan dibentuk pula hukum yang mengatur tiap-tiap warga negaranya. Di sisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karena itu negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Setelah kita mengetahui pentingnya perlindungan hukum, selanjutnya kita perlu juga mengetahui tentang pengertian perlindungan hukum itu sendiri. Beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian perlindungan hukum, diantaranya:

1. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>3</sup>
2. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.

---

<sup>3</sup> C.S.T Kansil, 1989, *pengantar ilmu hukum dan tata hukum Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta, hal 40



Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.<sup>4</sup>

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai upaya pemerintah dalam menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak-haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar dan bagi yang melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan hal tersebut di atas dalam kaitannya dengan konsumen, maka Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur mengenai kewajiban serta larangan bagi konsumen dan pelaku usaha dalam melakukan kegiatan perdagangan.

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang dimana dalam pasal 33 ayat (3) yang berbunyi : “Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.” Dari dalam pasal tersebut mengandung maksud dan sasaran yaitu :

1. Penguasaan sumber daya alam ( bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai sepenuhnya oleh negara. Penguasaan ini membebaskan kewajiban kepada negara yang diaktualisasikan kedalam bentuk penetapan kebijakan dan norma hukum.

---

<sup>4</sup> *Ibid*

2. Sumber daya alam harus dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Hal ini mengandung konsep trans generasi, karena itu kebijakan dan norma hukum yang ditetapkan harus dapat menjamin keberlanjutan manfaat sumber daya alam bagi generasi yang akan datang. Ini berarti ada keharusan untuk pengelolaan lingkungan

Pada dasarnya mengenai pengawasan dan pembinaan perlindungan konsumen juga terdapat didalam Undang–Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimana terdapat dalam pasal 22 ayat 1 disebutkan pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Kebutuhan air terus meningkat dari tahun ketahunya dan juga seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat. Hal ini mendorong masyarakat yang belum memiliki sendiri air akan menghubungi perusahaan daerah air minum ( PDAM ) selaku pemberi jasa dengan konsumen selaku penerima jasa terdapat suatu hubungan hukum, yaitu adanya diterima sesuai dengan jumlah air minum yang dikonsumsi yang tertera didalam water meter serta sesuai dengan besar tarif yang telah ditentukan, ikut menjaga dan peduli terhadap sarana yang ada disekitar, beritikad baik dalam menggunakan air yang diterima, disamping itu jugaterdapat hak – hak dari pelanggan sebagai penerima jasa yaitu : hak atas

keamanan dalam mengkonsumsi air yang diterima, hak mendapatkan informasi yang benar, jujur dan jelas mengenai kondisi air yang diterima dari PDAM.<sup>5</sup>

Pemenuhan kebutuhan air minum kadang kala menimbulkan permasalahan yang cenderung merugikan konsumen, persoalan perlindungan konsumen merupakan masalah yang banyak mengundang perhatian konsumen khususnya konsumen pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) dimana permasalahan yang terjadi di masyarakat salah satunya dimana ketika ada konsumen baru yang membeli bangunan yang airnya bersumber dari PDAM harus membayar tagihan dari konsumen terdahulu yang biasanya PDAM melakukan pemutusan saluran air dikarenakan konsumen lama sudah lebih dari 3 Bulan tidak membayar tagihan. Ketika konsumen baru ingin menyambung ulang aliran air maka konsumen tersebut harus membayar tagihan yang belum dibayarkan oleh konsumen lama. Hal tersebut lah yang memberatkan serta merugikan konsumen baru.

Aturan dalam islam pun menyatakan bahwa perlindungan Hukum bagi konsumen dari perbuatan yang *Dzalim* juga dilarang dalam Q.S Al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi sebagai berikut :

فَإِنْ لَمْ تَعْلَمُوا فَانْتَرِبُوا بَيْنَ يَدَيْهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

---

<sup>5</sup> Tesis Jan Rohtuahson Sinaga: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih: studi pada masyarakat Kota Medan pelanggan PDAM tirtanadi Cabang Medan; 2010;21

Terjemahan

*Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).*

Tafsir Ringkas Kemenag RI

*Jika kamu tidak melaksanakannya, yakni apa yang diperintahkan ini, sehingga kamu memungut sisa riba yang belum kamu pungut, maka yakinlah akan terjadi perang yang dahsyat dari Allah dan Rasul-Nya antara lain berupa bencana dan kerusakan di dunia, dan siksa pedih di akhirat. Tetapi jika kamu bertobat, yakni tidak lagi melakukan transaksi riba dan melaksanakan tuntunan Ilahi, tidak memungut sisariba yang belum dipungut, maka perang tidak akan berlanjut, bahkan kamu berhak atas pokok hartamu dari mereka. Dengan demikian, kamu tidak berbuat zalim atau merugikan dengan membebani mereka pembayaran utang melebihi apa yang mereka terima dan tidak dizalimi atau dirugikan karena mereka membayar penuh sebesar utang yang mereka terima*

Berdasarkan pada latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru atas permasalahan yang terjadi, maka penulisan Hukum ini diberi judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN BARU PENGGUNA AIR PDAM TIRTA MOEDAL YANG DI BEBANKAN HUTANG DARI KONSUMEN LAMA**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan di atas, muncul rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang dibebankan hutang dari konsumen lama ?
2. Hambatan dan solusi apa yang diberikan bagi konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang dibebankan hutang dari konsumen lama ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di paparkan di atas, maka tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama
2. Untuk mengetahui hambatan dan solusi apa yang diberikan bagi konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama

### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka manfaat dari penelitian ini dilakukan adalah :

1. Secara Teoritis, diharapkan dapat memberi manfaat dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Hukum Perdata.
2. Secara Praktis, diharapkan dapat berguna bagi masyarakat dan lebih tereduksi mengenai perlindungan Hukum pelanggan baru PDAM Tirta Moedal, dan memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti.

## E. Terminologi

### 1. Perlindungan Hukum

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.<sup>6</sup>

### 2. Konsumen

Seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau sesuatu perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu juga.<sup>7</sup>

### 3. Air

Air adalah senyawa yang penting bagi semua bentuk kehidupan yang diketahui sampai saat ini di Bumi, tetapi tidak di planet lain. Air menutupi hampir 71% permukaan Bumi. Terdapat 1,4 triliun kilometer kubik (330 juta mil) tersedia di Bumi. Rumus kimianya adalah H<sub>2</sub>O, yang setiap molekulnya mengandung satu oksigen dan dua atom hidrogen yang dihubungkan oleh ikatan kovalen.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> <https://kbbi.web.id/perlindunganhukum> di akses pada tanggal 15 Mei 2021 Pukul 05.47 WIB

<sup>7</sup> [www.kbbi.id/konsumen](http://www.kbbi.id/konsumen)

<sup>8</sup> [www.wikipedia.org/air](http://www.wikipedia.org/air)



#### 4. PDAM Tirta Moedal

Perusahaan Daerah Air Minum yang merupakan kepanjangan PDAM adalah salah satu unit usaha milik daerah yang terletak di kota Semarang, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia.<sup>9</sup>

#### 5. Hutang

Secara umum, pengertian hutang adalah kewajiban yang muncul karena transaksi pembelian barang atau jasa secara kredit yang berhubungan dengan kegiatan operasional perusahaan dan harus segera dibayarkan dalam jangka waktu singkat.<sup>10</sup>

### F. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

#### 1. Metode Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu suatu penelitian dimana penelitian tersebut menekankan pada ilmu hukum, tetapi disamping itu juga mengaitkan kaidah-kaidah hukum yang berlaku di dalam masyarakat. Alasan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis ini karena dilakukannya penekanan pada suatu peraturan serta berkaitan dengan penerapan dalam praktek.

<sup>9</sup> <https://www.pdamkotasmg.co.id/>

<sup>10</sup> <https://www.harmony.co.id/blog/pengertian-hutang-jenis-dan-contohnya-dalam-perusahaan>

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini menunjukkan penelitian bersifat deskriptif analisis, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan menggambarkan kenyataan-kenyataan yang ada atau kegiatan yang dilakukan oleh obyek yang diteliti. Penelitian yang bersifat deskriptif merupakan salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena kenyataan sosial, dengan jelas mendeskripsikan sejumlah variabel dengan masalah yang diteliti. Kegiatan-kegiatan dalam hal ini adalah kegiatan-kegiatan untuk meneliti Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Baru Pengguna Air PDAM Tirta Moedal Yang di Bebasikan Hutang Dari Kosumen Lama.

## 3. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang akan digunakan oleh penulis yaitu data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian.

### b. Data sekunder

Data yang tidak diperoleh langsung dari lapangan, tetapi diperoleh dari bahan hukum yang terdiri dari:

#### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang membuat orang taat pada hukum atau bersifat mengikat. Terdiri dari :

- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

- UU 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder Penulis menggunakan sumber bahan sekunder yang berkaitan dengan judul dengan mengambil dari Literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah perkawinan, hasil internet buku-buku hukum termasuk skripsi, tesis, disertasi hukum, dan jurnal hukum.

3) Bahan Hukum Tersier

Yaitu bahan-bahan yang memberikan penjelasan dan menunjang bahan primer dan bahan sekunder, bahan hukum yang digunakan oleh penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia.

**4. Metode Pengumpulan Data**

Metode Pengumpulan Data merupakan suatu cara memperoleh data-data yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data melalui studi lapangan dan studi kepustakaan.

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan cara wawancara oleh narasumber guna memperoleh kejelasan data yang akurat.

b. Data Sekunder

Pengumpulan bahan hukum dalam penelitian *library research* adalah teknik dokumenter, yaitu dikumpulkan dari telaah arsip atau studi pustaka seperti, bukubuku, makalah, artikel, majalah, jurnal, koran atau karya para pakar.<sup>11</sup>

**5. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Kantor PDAM Tirta Moedal Semarang yang terletak di Jalan Dokter Cipto No. 25 Kota Semarang

**6. Metode Penyajian Data**

Setelah semua data diperoleh dari penelitian, kemudian data tersebut akan diteliti kembali. Hal ini guna menjamin data yang diperoleh tersebut sudah dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan kenyataan. Selanjutnya data dianalisis, disusun secara sistematis dan disajikan dalam bentuk skripsi.

**7. Metode Analisis Data**

Metode analisis data dilakukan dengan menghimpun data melalui penelaahan bahan kepustakaan atau data sekunder yang meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, baik berupa dokumen-dokumen maupun peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum terhadap konsumen baru yang dibebankan hutang dari konsumen lama.

Untuk menganalisis bahan hukum yang telah terkumpul, dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif yaitu analisa terhadap data yang tidak

---

<sup>11</sup> Lexy J. Meleong, 2010 *Metodologi penelitian kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, hal.186

bisa dihitung. Bahan hukum yang diperoleh selanjutnya dilakukan pembahasan, pemeriksaan dan pengelompokan ke dalam bagian-bagian tertentu untuk diolah menjadi data informasi.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dan memperjelas pembahasan penulisan skripsi ini, penulis akan menyusun secara sistematis sebagai berikut :



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pada tinjauan pustaka ini berisi landasan teoritis hasil studi kepustakaan yang mengacu pada pokok-pokok permasalahan yang telah diuraikan pada Bab I, Dalam Bab II ini berisikan teori-teori yang berkaitan dengan perlindungan Hukum kepada konsumen baru PDAM Tirta Moedal

Hal – hal yang diuraikan dalam Bab II antara lain meliputi:

#### **A. Tinjauan umum tentang PDAM**

##### **1. Gambaran umum**

PDAM Kota Semarang adalah salah satu perusahaan milik Pemerintah Kota Semarang, yang bertugas mengelola penyediaan air bersih bagi masyarakat Kota Semarang. Sejarah perkembangan pembentukan PDAM Kota Semarang mengalami 3 jaman, yaitu : Jaman Hindia Belanda Tahun 1911 sampai dengan 1923, Jaman Penjajahan Jepang tanggal 8 Desember 1942 s/d 14 Agustus 1945, Jaman Pemerintahan Republik Indonesia pada Tahun 1952 sampai dengan sekarang<sup>12</sup>. PDAM Tirta Moedal Pemerintah Kota Semarang berpusat di Jl.Kelud Raya No.60 Semarang yang mempunyai 5 unit anak cabang pelayanan yang tersebar di wilayah Kota Semarang yaitu Cabang Semarang Selatan, Cabang Semarang Utara, Cabang Semarang Tengah, Cabang Semarang Barat, Cabang Semarang Timur yang saat ini memiliki 147.512 sambungan bangunan dengan tingkat cakupan pelayanan 47%.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> [www.pdamkotasmg.co.id/profile](http://www.pdamkotasmg.co.id/profile)

<sup>13</sup> [www.pdamkotasmg.co.id/profile-2005](http://www.pdamkotasmg.co.id/profile-2005)



## 2. Sejarah singkat PDAM di Kota Semarang

### 1) Zaman Hindia Belanda ( 1911 – 1923 )

Untuk menukupi kebutuhan air minum bagi kota Semarang, pihak Belanda membangun 4 (empat) sumber alam yaitu : Moedal Besar, Moedal Kecil, lawang dan Ancar. Pada tahun 1923 s/d 1932 dibangun lagi 2 sumber alam, yaitu Kalidoh Besar dan Kalidoh Kecil. Selanjutnya pada tahun 1979 Kalidoh Kecil diserahkan pada PDAM Kecamatan Ungaran.

### 2) Zaman Penjajahan Jepang (8 Desember 1932 s/d 14 Agustus 1945)

Gemeente Water Leiding Semarang diubah dalam bahasa Jepang menjadi Semarang Siya Kusno yang artinya Perusahaan Air Minum Semarang

### 3) Zaman Pemerintahan Republik Indonesia

Pada tahun 1952, untuk menambah kapasitas air maka dibangun 2 sumur arteis lagi di jalan Purwogondo dan Jalan Arjuno. Pada tahun 1959 s/d 1965 status berubah menjadi Dinas Penghasilan Kotapraja Semarang. Pada tahun ini juga dibangun Instalasi Penjernihan Bahan baku Kaligarang yang diambil dari sungai Kaligarang dengan debit 500 l/dt. Berdasarkan SK DPRD nomor 48/KEP/D{RD/64 tanggal 22 Desember 1964 statusnya berubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kotapraja Semarang.

Pada Tahun 1967 s/d 1984 dibangun sumur arteis dan Kantor Pusat PDAM antara lain : Sumur artesis di Ronggowarsito, Kinibalu, Brumbung, Manyaran, Mijen, Rejosari, Seleses, Abimanyu, Senjoyo, Citadui, Blimbing, Bugangan dan Kencono Wungu. Pada tahun 1994 dibangun Instansi Pengolahan Air Minum yang menggunakan bahan baku Sungai Kaligarang yang teletak di jalan Kelud Raya sebesar 250 1/dt, IPA Pucang Gading sebesar 50 1/dt, serta mengoptimalkan IPA Miniplant Kaligarang dari 40 1/dt menjadi 80 1/dt.

Pada tanggal 20 Oktober 2002 PDAM membangun Instalasi Air Kudu dengan kapasitas 1250 1/dt untuk memperbaiki aliran di sebagian wilayah tengah dan perluasan wilayah timur, wilayah industri dan pelabuhan. Pada saat ini perkembangan debit / kapasitas terpasang dari 230 1/dt menjadi 2650 1/dt. Namun kebutuhan saat ini 3500 1/dt, dengan itu PDAM masih bersih.

### **3. Tugas dan wewenang PDAM**

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

- a. Walikota
- b. Badan pengawas

- 1) Badan Pengawas mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan memberikan pendapat serta saran kepada Walikota terhadap kebijakan perusahaan daerah.
  
- 2) Untuk melaksanakan tugasnya Badan Pengawas mempunyai fungsi:
  - a) Pengawasan kegiatan operasional perusahaan daerah.
  - b) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap pengangkatan dan pemberhentian direksi.
  - c) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap program kerja perusahaan daerah.
  - d) Pemberian pendapat dan saran kepada walikota terhadap kinerja perusahaan daerah.
  - e) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap laporan keuangan perusahaan daerah.
  - f) Pemberian pendapat dan saran kepada Walikota terhadap persetujuan atau penolakan ikatan hukum dengan pihak lain yang diajukan Direksi.
  - g) Pemberian teguran kepada Direksi yang tidak melaksanakan tugas sesuai dengan program kerja perusahaan yang telah disetujui.
  - h) Pemeriksaan terhadap Direksi yang diduga merugikan perusahaan.

- i) Pengesahan rencana kerja dan anggaran perusahaan daerah.
- j) Penerimaan atau penolakan pertanggung jawaban keuangan dan program kerja tahun berjalan.
- k) Penyusunan laporan pertanggung jawaban terhadap kinerja badan pengawas.<sup>14</sup>

c. Direksi

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

Direksi mempunyai fungsi :

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

---

<sup>14</sup> Kep. Walikota Semarang

- 4) Pengelolaan urusan tata usaha perusahaan daerah.
- 5) Pelaksanaan pengurusan tata usaha dan pembinaan cabang perusahaan daerah yang telah ditetapkan.
- 6) Melaksanakan evaluasi dan analisa atas kegiatan operasional perusahaan daerah.<sup>15</sup>

Direksi terdiri dari :

1. Direktur Utama

Direktur Utama mempunyai tugas :

- a) Melaksanakan ketentuan-ketentuan dalam Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang Nomor 12 Tahun 1978 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang dan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1983 Tentang perubahan untuk pertama kali Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 1978 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II.
- b) Memimpin seluruh aparat bawahannya secara langsung maupun melalui Direktur Umum dan Direktur Teknik.
- c) Melaksanakan pembinaan administrasi, organisasi, kepegawaian , dan tata laksana seluruh unsur dalam lingkungan perusahaan daerah serta mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatankegiatan dibidang perencanaan, produksi, distribusi,

---

<sup>15</sup> Kep. Walikota Semarang

dan peralatan teknis dan pelayanan kepada masyarakat dan atau pelanggan serta pengendalian anggaran perusahaan daerah.

- d) Membantu Walikota dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan daerah dibidang air minum.<sup>16</sup>

Untuk melaksanakan tugasnya, Direktur Utama mempunyai fungsi :

- a) Penyusunan Rencana Program Kerja Perusahaan Daerah Jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
- b) Perumusan kebijakan umum di bidang pengurusan dan pengelolaan kekayaan perusahaan daerah.
- c) Perumusan kebijakan umum dibidang teknik perusahaan daerah.
- d) Pelaksanaan pengangkatan, pembinaan dan pemberhentian pegawai serta pemindahan tugas dari jabatan dibawah direksi.
- e) Pelaksanaan tugas baik di dalam maupun di luar pengadilan atas nama perusahaan daerah.
- f) Penandatanganan ikatan hukum dengan pihak lain.
- g) Pengendalian semua kegiatan perusahaan daerah .
- h) Pengambilan keputusan atas semua permasalahan dengan memperhatikan prinsip-prinsip musyawarah untuk mufakat dengan anggota Direksi.
- i) Bertindak atas nama direksi didalam melaksanakan tugas dan fungsi pokok sebagaimana tersebut pada poin 8.

---

<sup>16</sup> Kep. Walikota Semarang

- j) Penandatanganan surat-surat dan dokumen perusahaan daerah atas nama direksi.
- k) Pemberian laporan berkala terhadap seluruh kegiatan perusahaan daerah termasuk perhitungan rugi dan laba dan neraca kepada badan pengawas.
- l) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.<sup>17</sup>

## 2. Direktur Umum

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

- a) Penyusunan rencana program kerja di Bidang Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan, dan Perlengkapan.
- b) Perumusan kebijakan teknis di Bidang Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan, dan Perlengkapan.
- c) Pengendalian, pembinaan dan koordinasi terhadap kegiatan.
- d) Sekretariat, Kepegawaian, Keuangan dan Perlengkapan.
- e) Pelaksana evaluasi kegiatan serta pembuatan laporan berkala terhadap seluruh kegiatan Perusahaan Daerah termasuk perhitungan laba-rugi dan neraca.

---

<sup>17</sup> Kep. Walikota Semarang



- f) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai bidang tugasnya.
- g) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama .<sup>18</sup>

### 3. Direktur Teknik

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

- a) Penyusunan rencana program kerja dibidang Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi, dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
- b) Perumusan di bidang teknis dibidang Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi, dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
- c) Pembinaan, Pengendalian, Koordinasi terhadap kegiatan Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.
- d) Pelaksanaan pembuatan laporan berkala terhadap kegiatan program Perencanaan dan Evaluasi, Produksi, Tranmisi dan Distribusi serta Peralatan dan Pemeliharaan.

---

<sup>18</sup> Kep. Walikota Semarang

- e) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai bidang tugasnya.
- f) Penyusunan Laporan dan Pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama.<sup>19</sup>

d. Unsur Staf terdiri dari :

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

Fungsi Bidang Penelitian dan Pengembangan adalah :

- a) Pelaksanaan penyusunan program kerja di bidang penelitian dan pengembangan.
- b) Pelaksanaan penelitian dan analisa terhadap pemasaran secara umum dalam rangka pengembangan Perusahaan Daerah.
- c) Pelaksanaan penelitian dan analisa terhadap pemasaran secara umum dalam rangka pengembangan Perusahaan Daerah.
- d) Penerbitan laporan yang menyangkut aktivitas Perusahaan Daerah dalam rangka penelitian dan pengembangan.
- e) Perencanaan dan Pengembangan teknologi informasi untuk kepentingan perusahaan.

---

<sup>19</sup> Kep. Walikota Semarang

- f) Pemberian rekomendasi dan saran perbaikan yang akan dilaksanakan kepada Direktur Utama.
- g) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama
- h) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama.<sup>20</sup>

2) Satuan Pengawasan Intern

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

Fungsi Satuan Pengawasan Intern :

- a) Pelaksanaan penyusunan program kerja dibidang pengawasan.
- b) Pelaksanaan pemeriksaan yang meliputi seluruh aspek kegiatan manajemen baik yang menyangkut efisiensi dan efektifitas Perusahaan Daerah
- c) Pengendalian terhadap seluruh prosedur Perusahaan Daerah dan sistem akuntansi manajemen yang telah diterapkan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
- d) Pelaporan dan Pengevaluasian hasil pemeriksaan serta memberikan rekomendasi dan saran atas perbaikan yang perlu untuk dipergunakan sebagai bahan pengambilan keputusan kepada Direktur Utama.

---

<sup>20</sup> Kep. Walikota Semarang

- e) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
- f) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama.<sup>21</sup>

3) Cabang Perusahaan

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

Fungsi Cabang Perusahaan adalah :

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

---

<sup>21</sup> Kep. Walikota Semarang

- f) Pelaksanaan pengurusan Tata Usaha Cabang Perusahaan Daerah.
- g) Pelaksanaan pemeriksaan jaringan maupun instalasi pipa pada pelanggan dan menindak dengan tegas sesuai ketentuan yang berlaku, apabila dijumpai adanya tindak pelanggaran pelanggan dan atau masyarakat yang berdampak merugikan perusahaan.
- h) Pengevaluasian dan analisa hasil pelaksanaan tugas serta penyusunan naskah laporan.
- i) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
- j) Penyusunan laporan dan pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugasnya kepada Direktur Utama.<sup>22</sup>

#### 4. Struktur Organisasi PDAM

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Susuna Oragnisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang, Susunan Organisasi PDAM Kota Semarang sebagai berikut :

- a. Walikota selaku Pemilik modal
- b. Badan pengawas; dan
- c. Direksi
  - 1) Susunan Organisasi Direksi terdiri dari
    - a. Direktur Utama
    - b. Direktur Umum membawahkan :

---

<sup>22</sup> Kep. Walikota Semarang

1. Bagian Teknik Informatika terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Pengembangan Aplikasi.
    - b) Sub Bagian Administrasi Sistem.
  2. Bagian Keuangan terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Anggaran.
    - b) Sub Bagian Akuntansi
    - c) Sub Bagian Kas.
  3. Bagian Perlengkapan terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Pengadaan.
    - b) Sub Bagian Persediaan
    - c) Sub Bagian Aset
  4. Bagian Hubungan Pelanggan terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Pemasaran.
    - b) Sub Bagian Data Pelanggan.
    - c) Sub Bagian Penagihan.
  5. Bagian Monitoring dan Penindakan terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Monitoring.
    - b) Sub Bagian Penindakan
- c. Direktur Teknik membawahkan :
1. Bagian Perencanaan Teknik terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Rancang Bangun.
    - b) Sub Bagian Pengendalian Konstruksi.

- c) Sub Bagian Gambar dan Pemetaan.
2. Bagian Produksi I terdiri dari :
    - a) Sub Bagian IPA Kaligarang.
    - b) Sub Bagian Mata Air dan Sumur Dalam.
    - c) Sub Bagian Pengendalian Mutu.
  3. Bagian Produksi II terdiri dari :
    - a) Sub Bagian IPA Kudu.
    - b) Sub Bagian Air Baku dan Limbah.
    - c) Sub Bagian Pengendalian Mutu
  4. Bagian Transmisi dan Distribusi terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Aliran.
    - b) Sub Bagian Jaringan Pipa.
    - c) Sub Bagian Pemeliharaan Sarana Distribusi.
  5. Bagian Peralatan dan Pemeliharaan terdiri dari :
    - a) Sub Bagian Mekanikal Elektrikal dan Bengkel.
    - b) Sub Bagian Pemeliharaan Sarana dan Prasarana.
    - c) Sub Bagian Alat Ukur
- d. Sekretariat Perusahaan terdiri dari :
1. Sub Bidang Tata Usaha.
  2. Sub Bidang Hukum.
  3. Sub Bidang Humas.
  4. Sub Bidang Kepegawaian.



- e. Pengawas Intern terdiri dari :
1. Sub Bidang Pengawasan Umum dan Keuangan.
  2. Sub Bidang Pengawasan Teknik dan Hubungan Langgan.
- f. Bidang Pengendalian Operasional terdiri dari :
1. Sub Bidang Pengendalian Tingkat Kehilangan Air.
  2. Sub Bidang Pengendalian Energi.
  3. Sub Bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja.
- g. Bidang Penelitian dan Pengembangan terdiri dari :
1. Sub Bidang Litbang Administrasi dan Keuangan.
  2. Sub Bidang Litbang Teknik.
  3. Sub Bidang Litbang Manajemen Resiko dan Bisnis
- h. Pelayanan Wilayah terdiri dari :
1. Pelayanan Wilayah Utara terdiri dari :
    - a) Seksi Administrasi dan Keuangan
    - b) Seksi Pelayanan Pelanggan
    - c) Seksi Teknik
  2. Pelayanan Wilayah Timur I terdiri dari :
    - a) Seksi Administrasi dan Keuangan
    - b) Seksi Pelayanan Pelanggan
    - c) Seksi Teknik
  3. Pelayanan Wilayah Timur II terdiri dari :

- a) Seksi Administrasi dan Keuangan
- b) Seksi Pelayanan Pelanggan
- c) Seksi Teknik

4. Pelayanan Wilayah Tengah terdiri dari :

- a) Seksi Administrasi dan Keuangan
- b) Seksi Pelayanan Pelanggan
- c) Seksi Teknik

5. Pelayanan Wilayah Selatan terdiri dari :

- a) Seksi Administrasi dan Keuangan
- b) Seksi Pelayanan Pelanggan
- c) Seksi Teknik

6. Pelayanan Wilayah Barat terdiri dari :

- a) Seksi Administrasi dan Keuangan
- b) Seksi pelayanan Pelanggan
- c) Seksi Teknik

## 5. Hak dan kewajiban PDAM

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai hak sebagai berikut:

- a) Menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pihak lain atau pelanggan.
- b) Menetapkan atau menegakan denda keterlambatan pembayaran tagihan.

- c) Menolak dan/menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan teknis lainnya.
- d) Menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, pelanggan dan atau pihak lain sesuai ketentuan.
- e) Melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil apabila diperlukan
- f) Memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- g) Memperoleh kualitas air baku secara kontiniu sesuai dengan izin yang telah di dapat

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a) Mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal.
- b) Apabila dalam jangka waktu 1 x 24 ( satu kali duapuluh empat) jam PDAM tidak dapat memenuhi aliran air setelah mendapat laporan dari pelanggan, maka PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain.
- c) Memberikan pelayanan air minum kepada para pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- d) Melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat tahun) apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, maka kewajiban PDAM melakukan penggantian meter air.

- e) Memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan.
- f) Melakukan pemeriksaan kualitas air secara berkala.
- g) Melayani dan menindak lanjuti keluhan pelanggan.
- h) Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian.
- i) Menyediakan pusat informasi dan kotak pengaduan.

## **B. Tinjauan umum tentang konsumen dan bentuk – bentuk perlindungan konsumen**

### **1. Pengertian konsumen**

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang baik yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah ”pembeli” (koper), istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.<sup>23</sup> Pengertian konsumen lebih luas daripada pembeli. Konsumen dalam arti luas mencakup kriteria konsumen pemakai terakhir dan konsumen bukan pemakai terakhir, sedangkan

<sup>23</sup> Bernard Arief Sidharta, 2004, *Ilmu Hukum Indonesia*, Unpar Press, Bandung

konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.<sup>24</sup>

## 2. Pengertian perlindungan konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen dikemukakan oleh berbagai sarjana hukum salah satunya Nasution mendefinisikan .<sup>20</sup>Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas atau kaidahkaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat dan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan bersifat melindungi kepentingan konsumen.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 Konsumen adalah setiap orang atau pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam Masyarakat baik kepentingan sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dapat Merupakan seorang individu maupun suatu Organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi.

Berikut adalah pengertian konsumen menurut para Ahli :

- a. Pengertian Konsumen Menurut Phillip Kotler dalam Bukunya Principles Of Marketing adalah semua individu dan bangunan

---

<sup>24</sup> Bernard Arief Sidharta, 2004, *Ilmu Hukum Indonesia*, Unpar Press, Bandung

tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa yang dikonsumsi Pribadi.<sup>25</sup>

Dalam pertimbangan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dinyatakan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dan merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga menghasilkan beraneka barang dan/ atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta perkembangan pelaku usaha yang bertanggung jawab.<sup>26</sup>

### 3. Dasar Hukum konsumen

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah :

- a) Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia mengamanatkan bahwa pembangunan

<sup>25</sup> Philip Kotler, 2000, Prinsip-prinsip Marketing, Rajawali Pers, (Jakarta, h. 12.)

<sup>26</sup> Zaeni Asyhadie. 2016. Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksananya Di Indonesia. (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.191

Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan Nasional di wujudkan melalui sistem ekonomi yang Demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layakdi konsumsi oleh masyarakat.

- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi Masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang di derita atas transaksi suatu barang jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menajmin adanya kepastian hukum bagi Konsumen.

#### **4. Dasar Hukum perlindungan konsumen**

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah :

- a. Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia mengamanatkan bahwa pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan Nasional di wujudkan melalui sistem ekonomi yang Demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layakdi konsumsi oleh masyarakat.



b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi Masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang di derita atas transaksi suatu barang jasa. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menajmin adanya kepastian hukum bagi Konsumen.

## 5. Hak dan kewajiban konsumen

### a. Hak – hak konsumen

Secara umum hak konsumen dalam 4 UUPK menjelaskan ada 9 Hak Konsumen yaitu :

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa.
- 2) Hak untuk memilih barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.
- 4) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhan nya atas barang dan atau jasa yang di gunakan.
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.

- 7) Hak untuk di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak deskriminatif.
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang di terima tidak sesuai perjanjian.
- 9) Hak-Hak di atur dalam Peraturan Perundang-undangan lainnya. Tetapi secara umum dari keseluruhan hak tersebut yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (Organization of consumer Union IOCU) di tambahkan empat hak dasar konsumen lainnya yaitu:

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b) Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- c) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
- d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

b. Kewajiban konsumen

Di satu sisi konsumen tidak lepas dari kewajibannya yang tidak bisa di abaikan begitu saja kewajiban konsumen terbagi menjadi 4 yaitu :

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan.

- 2) Beritikad baik dalam melakukan Transaksi pembelian barang dan jasa.
- 3) Membayar dengan nilai tukar yang telah di sepakati.
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa dan perlindungan konsumen secara patut.

#### **6. Bentuk – bentuk perlindungan konsumen**

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.<sup>27</sup>

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.<sup>28</sup>

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyasikan hubungan nilai-nilai atau

<sup>27</sup> Satjipto Rahardjo. Loc Cit. hal. 74

<sup>28</sup> Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004.

kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>29</sup>

Perlindungan hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum.<sup>30</sup>

Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subyek-subyek hukum melalui peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dipaksakan pelaksanaannya dengan suatu sanksi. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan perundangundangan dengan maksud untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

---

<sup>29</sup> Muchsin. *Op Cit.* hal. 1421

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1984, hal 133

## 2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.<sup>31</sup>

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2004 tentang PKDRT pada Pasal 1 ayat (4) sebagai berikut : "Perlindungan hukum adalah segala upaya yang ditujukan untuk memberikan rasa aman kepada korban yang dilakukan oleh pihak keluarga, advokat, lembaga sosial, kepolisian, Kejaksaan, pengadilan, atau pihak Lainnya, baik yang bersifat sementara maupun berdasarkan penetapan dari pengadilan.

## 7. Hak dan kewajiban pelaku usaha

### a. Hak – hak pelaku usaha

Dalam Undang- Undang perlindungan konsumen, pada pasal 3 angka 1 di sebutkan bahwa pelaku usaha setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yan berbentuk badan hukum maupun badan hukum yang di didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> *Ibid.* hal. 20

<sup>32</sup> Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Namun walaupun pelaku usaha jarang mendapatkan perhatian, namun ada beberapa hak yang di miliki pelaku usaha yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dengan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang di perdagangkan.
  - 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
  - 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatut nya di dalam penyelesaian hukumsengketa konsumen.
  - 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukumbahwa kerugian konsumen tidak di akibatkan oleh barang atau jasa yang di perdagangkan.
  - 5) Hak yang di atur dalamketentuan peraturan perundang-undangan.
- b. Kewajiban pelaku usaha

Memang sebenarnya kewajiban lah yang memeng seharusnya di perhatikan oleh pelaku usaha, dan kewajiban pelaku usaha ini telah dalam pasal 7 UUPK. Kewajiban pelaku saha tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan usahanya.

- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan jasa yang di produksi atau di perdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan garansi atas barang yang di buat atau di perdagangkan.
- 6) Memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan, barang dan jasa yang di perdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi ganti rugi apabila barang dan jasa yang di terima dan di manfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian; Dan ada beberapa tanggung jawab yang sebenarnya menjadi hal yang sangat penting, dalam pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tanggung jawab pelaku usaha ialah sebagai berikut :
  - a) Tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan.
  - b) Tanggung jawab atas kerugian atas pencemaran.



c) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

## 8. Asas perlindungan konsumen

Peraturan yang mengatur hukum dalam perlindungan konsumen Tentang asas dan Tujuan pasal 2 yang berbunyi perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan dan keamanan, keselamatan konsumen serta kepastian hukum.<sup>33</sup>

Berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional berikut penjelasannya<sup>34</sup> :

- a. Asas manfaat yaitu untuk mengamankan bahwa segala dalam upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat besar bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b. Asas keadilan yaitu agar Partisipasi seluruh rakyat bisa mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam materi dan spiritual
- d. Asas kemanan dan keselamatan yaitu untuk memberikan jaminan atas kemanan dan keselamatan kepada konsumen dalam

<sup>33</sup> Ade Maman Suherman, *Hukum Perdagangan Internasional*, h.103

<sup>34</sup> Undang- Undang Dasar Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

penggunaan dan pemakaian barang dan jasa yang dikonsumsi dan digunakan oleh masyarakat.

- e. Asas kepastian hukum yaitu agar baik pelaku usaha maupun kinsmen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

## 9. Pengertian Hutang

### 1. Pengertian hutang

Menurut Munawir dalam buku *Pitaloka* hutang adalah semua kewajiban keuangan perusahaan kepada pihak lain yang belum terpenuhi, dimana utang ini merupakan sumber dana atau modal perusahaan yang berasal dari kreditor. Hutang merupakan salah satu sumber pembiayaan eksternal yang digunakan oleh perusahaan untuk membiayai kebutuhan dananya. Dalam pengambilan keputusan akan penggunaan utang ini harus mempertimbangkan besarnya biaya tetap yang muncul dari utang berupa bunga yang akan menyebabkan semakin meningkatnya leverage keuangan dan semakin tidak pastinya tingkat pengembalian bagi para pemegang saham biasa. Hutang dapat dibedakan menjadi dua yaitu utang jangka pendek dan utang jangka panjang.<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Munawir, *Pitaloka*. Balai Pustaka, Jakarta 2009

a. Hutang jangka pendek

Utang jangka pendek merupakan utang yang diharapkan akan dilunasi dalam waktu satu tahun atau satu siklus operasi normal perusahaan dengan menggunakan sumber-sumber aktiva lancar atau dengan menimbulkan utang jangka pendek yang baru. Siklus operasi adalah periode waktu yang diperlukan antara akuisisi barang dan jasa yang terlibat dalam proses manufaktur serta realisasi kas akhir yang dihasilkan dari penjualan dan penagihan selanjutnya. Utang jangka pendek meliputi :

1. Utang dagang adalah utang yang timbul karena adanya pembelian barang dagangan
2. Utang wesel adalah janji tertulis untuk membayar sejumlah uang tertentu pada suatu tanggal tertentu dimasa depan dan dapat berasal dari pembelian, pembiayaan, atau transaksi lainnya
3. Biaya yang masih harus dibayar adalah biaya-biaya yang sudah terjadi tetapi belum dilakukan pembayarannya.
4. Utang jangka panjang yang segera jatuh tempo adalah sebagian atau seluruh utang jangka panjang yang sudah menjadi utang jangka pendek, karena harus segera dilakukan pembayaran.

5. Penghasilan yang diterima dimuka ( deferred revenue) adalah penerimaan uang untuk penjualan barang dan jasa yang belum terealisasi.

b. Hutang Jangka Panjang

Utang jangka panjang merupakan utang yang jangka waktu pembayarannya lebih dari satu tahun sejak tanggal neraca dan sumber-sumber untuk melunasi utang jangka panjang adalah sumber bukan dari kelompok aktiva lancar. Utang jangka panjang terdiri dari:

1. Utang obligasi merupakan surat pengakuan utang (dengan bunga) jangka panjang yang akan dibayar pada tanggal tertentu.
2. Utang Hipotek (mortgage) merupakan penggadaian kekayaan nyata tertentu untuk mendapatkan suatu pinjaman dengan beban bunga yang tetap. Kekayaan nyata didefinisikan sebagai real estate, gedung, dan lain-lain.

3. Utang Bank

2. Kebijakan Hutang

Kebijakan utang termasuk kebijakan pendanaan perusahaan yang bersumber dari eksternal. Penentuan kebijakan utang ini berkaitan dengan struktur modal karena utang merupakan bagian dari penentuan struktur modal yang optimal. Perusahaan dinilai

berisiko apabila memiliki porsi utang yang besar dalam struktur modal, namun sebaliknya apabila perusahaan menggunakan utang yang kecil atau tidak sama sekali maka perusahaan dinilai tidak dapat memanfaatkan tambahan modal eksternal yang dapat meningkatkan operasional perusahaan.<sup>36</sup>

Kebijakan utang memiliki dampak pada konflik dan biaya keagenan. Jensen dan Meckling (1976) dalam Lenra Juni (2011) menyatakan bahwa dengan utang maka perusahaan akan melakukan pembayaran periodik atas bunga dan pokok pinjaman. Kebijakan utang akan memberikan dampak pada pendisiplinan bagi manajer untuk mengoptimalkan penggunaan dana yang ada. Karena utang yang cukup besar akan menimbulkan kesulitan keuangan dan atau risiko kebangkrutan.

### **C. Tinjauan perlindungan konsumen menurut hukum Islam**

Aturan dalam islam pun menyatakan bahwa perlindungan Hukum bagi konsumen dari perbuatan yang Dzalim juga dilarang dalam Q.S Al-Baqarah ayat 279 yang berbunyi sebagai berikut :

---

<sup>36</sup> Mamduh, *Pitaloka*. Balai Pustaka, Jakarta

فَإِنْ لَمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

Terjemahan

*Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).*

Tafsir Ringkas Kemenag RI

Jika kamu tidak melaksanakannya, yakni apa yang diperintahkan ini, sehingga kamu memungut sisa riba yang belum kamu pungut, maka yakinlah akan terjadi perang yang dahsyat dari Allah dan Rasul-Nya antara lain berupa bencana dan kerusakan di dunia, dan siksa pedih di akhirat. Tetapi jika kamu bertobat, yakni tidak lagi melakukan transaksi riba dan melaksanakan tuntunan Ilahi, tidak memungut sisa riba yang belum dipungut, maka perang tidak akan berlanjut, bahkan kamu berhak atas pokok hartamu dari mereka. Dengan demikian, kamu tidak berbuat zalim atau merugikan dengan

membebani mereka pembayaran utang melebihi apa yang mereka





terima dan tidak dizalimi atau dirugikan karena mereka membayar penuh sebesar utang yang mereka terima<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> [www.kemenag.go.id](http://www.kemenag.go.id)



### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai hasil-hasil penelitian yang dilakukan terhadap Perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama.

Kendala-kendala yang timbul dalam proses perlindungan hukum dan upaya penyelesaian kendala tersebut. Dari hasil penelitian, penulis melakukan pembahasan dengan memadukan antara teori dengan praktek yang ada serta menganalisa data tersebut.

##### **A. Perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama**

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

Hukum Terhadap Konsumen harus didasarkan pada UUPK No.8 tahun 1999 pasal 4 dan pasal 5 sebagai berikut :

Hak Konsumen yang tertuang pada Pasal 4 sebagai berikut :

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

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

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

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

- a. Kesalahan ( *Liability based on fault* )

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

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

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

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

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

d. Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*)

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

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

a. Non Teknik

- 1) Data Langgan
- 2) Tarif

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

Adapun Prosedur Pengaduan yakni sebagai berikut :

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

Cabang maupun Pusat :

- 1) Kantor pusat Semarang : Jl. Kelud Raya
- 2) Cabang Semarang Selatan : Jl. Teuku Umar nomor 56 Semarang
- 3) Cabang Semarang Utara : Jl. Dr. Cipto nomor 103 Semarang
- 4) Cabang Semarang Tengah : Jl. Kelud Utara III Semarang

- 5) Cabang Semarang Barat : Jl. W.R. Supratman nomor 25  
Semarang
- 6) Cabang Semarang Timur : Jl. Parangkesit Tlogosari Semarang
- b. Semua pengaduan yang disampaikan langsung atau tidak langsung akan dicatat oleh petugas dan selanjutnya diproses.
- c. Setiap pengadu harus mencantumkan identitasnya secara benar, termasuk nomor langganannya apabila pengadu adalah pelanggan. berikut permasalahannya secara jelas.
- d. Pengaduan dapat diselesaikan secara langsung atau memerlukan waktu penyelesaiannya lebih lanjut.
- e. Setiap pengadu akan mendapatkan jawaban penyelesaian, baik secara lisan maupun tertulis.
- f. Semua bentuk pengaduan yang sudah mendapatkan penyelesaian akan didokumentasikan.<sup>38</sup>

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

Visi LP2K

1. Secara mandiri membantu konsumen agar dapat melindungi diri sendiri.

---

<sup>38</sup> SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997



2. Menjaga martabat produsen dan membantu pemerintah.

#### Misi LP2K

1. Melindungi konsumen dari praktek pelaku usaha yang merugikan.
2. Membantu menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha.
3. Membangun pengetahuan dan kesadaran konsumen sehingga mampu melindungi diri sendiri.
4. Bekerjasama dengan LPKSM lain, pemerintah dan instansi terkait lainnya berkaitan dengan perlindungan konsumen.<sup>39</sup>

Adapun Bidang-bidang kegiatan LP2K yaitu :

- a. Bidang Penelitian dan Pengabdian (Litbang)

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

- b. Bidang Pengabdian dan Pelayanan Masyarakat (PPM)

Bidang ini berperan menerima, menampung, menyalurkan dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan konsumen yang mengalami masalah karena tidak puas dengan barang/atau jasa yang diperolehnya dari pelaku usaha, dalam hal ini LP2K bertindak secara aktif

---

<sup>39</sup> <https://bpkn.go.id/profile/show/id/50>

maupun pasif. Aktif yaitu pihak LP2K melakukan pemantauan dan menindaklanjuti surat pembaca di media massa yang berorientasi konsumen dalam hal ini dilakukan secara selektif, hanya yang beridentitas jelas yang akan di bantu. Pasif yaitu apabila inisiatif datang dari konsumen, konsumen secara langsung menghubungi LP2K dan mengadukan masalahnya.<sup>40</sup>

Dari 100 pengaduan masyarakat yang masuk ke LP2K Kota Semarang, sekitar 30 pengaduan atau 30 persen di antaranya ditujukan ke Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Semarang. Angka tersebut lebih besar dibanding komplain terhadap PT PLN, PT Telkom (masing-masing 20 aduan), dan sejumlah perusahaan jasa keuangan. Peringkat ini berdasarkan laporan atau pengaduan yang masuk ke kami selama kurun waktu 2008 hingga sekarang. Dari situ terlihat tak ada perubahan di banding tahun-tahun sebelumnya, PDAM masih menjadi perusahaan yang paling banyak dikomplain. Ada lima persoalan yang banyak 78 dikomplain masyarakat terkait pelayanan perusahaan daerah milik Pemerintah Kota Semarang tersebut. Lima persoalan itu adalah :

1. Aliran yang sering mati
2. Tagihan kedaluwarsa
3. Pencatatan air yang tak sesuai dengan kenyataan
4. Kualitas air yang kurang jernih dan higienis

---

<sup>40</sup> <https://bpkn.go.id/mitra/show/id/50>

5. Serta layanan administrasi yang kerap melempar atau meping pong pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Call Center* PDAM Kota Semarang, “tagihan tunggakan dari pemilik bangunan sebelumnya tetap harus dibayarkan entah pembayaran dibayarkan oleh pemilik bangunan sebelumnya atau pemilik bangunan yang baru terkait pembayaran menjadi tanggungjawab kedua pihak, sehingga pihak PDAM hanya menerima pembayarannya saja tanpa terlibat kesepakatan dari pihak penjual maupun pembeli, karena kesepakatan tersebut hanya melibatkan penjual dan pembeli saja.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pak Andre selaku *Call Center* PDAM Kota Semarang, “Apabila dalam waktu 3 sampai 4 bulan biaya tunggakan belum dibayar, maka konsumen PDAM hanya membayarkan biaya tunggakan nya saja.”

Situasi yang lain nya pun berbeda, “Jika tunggakan lebih dari 4 bulan tidak dibayarkan, maka pihak PDAM akan mencabut meteran air dan dalam tenggat waktu tidak melebihi 30 hari sejak meteran itu dicabut maka konsumen hanya membayar tunggakan air saja, namun jika sudah melebihi batas waktu kompensasi yang diberikan oleh PDAM, maka konsumen harus membayar biaya buka kembali dan biaya tunggakan yang belum dibayarkan.”

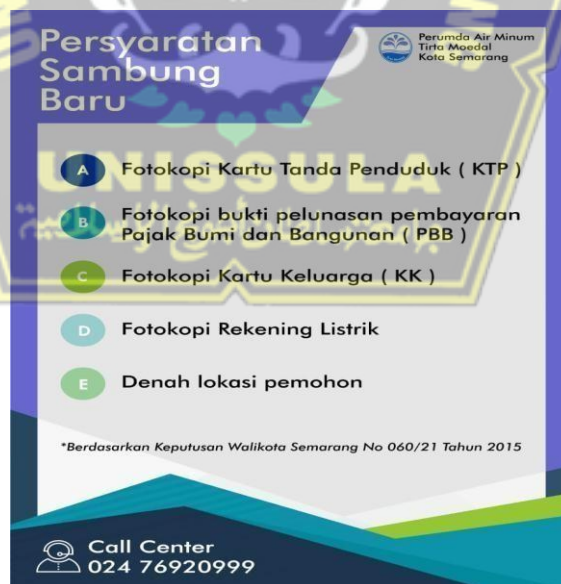
Adapun tatacara untuk melakukan proses buka kembali instalasi air PDAM sebagai berikut :

1. Pelanggan mengajukan surat permohonan kembali dan surat pernyataan

2. Fotocopy rekening air minum terakhir
3. Fotocopy KTP
4. Pelanggan tidak memiliki tunggakan di rekening air minum
5. Membayar biaya buka kembali berdasarkan jangka waktu pelunasan rekening :

- a. Penutupan sampai dengan 5 hari kerja sebesar Rp. 100.000,-
- b. Penutupan 6 hari kerja – 2 bulan sebesar Rp. 350.000,-
- c. Penutupan 2 bulan – 6 bulan sebesar Rp. 650.000,-
- d. Penutupan 6 bulan – 1 tahun sebesar Rp. 850.000,-
- e. Penutupan lebih dari 1 tahun dikenakan biaya sambung baru

Ketentuan yang berlaku apabila penutupan lebih dari satu tahun adapun biaya dan persyaratan sebagai berikut :



**Gambar 1.1**

Sumber : <https://www.pdamkotasmg.co.id>

**Persyaratan Sambung Baru**

Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang

- A** Fotokopi Kartu Tanda Penduduk ( KTP )
- B** Fotokopi bukti pelunasan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan ( PBB )
- C** Fotokopi Kartu Keluarga ( KK )
- D** Fotokopi Rekening Listrik
- E** Denah lokasi pemohon

*\*Berdasarkan Keputusan Walikota Semarang No 060/21 Tahun 2015*

**Syarat tambahan**

- Bea Materai Rp. 10.000
- Tandon bawah (ground tank)
- No ponsel aktif

**Biaya Sambung Baru**

No	Kelompok Pelanggan	KODE	Biaya
1	Kelompok I		
	a. Sosial Khusus	A	
	b. Rumah Tangga 1	B	Rp1.150.000
	c. Sosial Umum	D	
	d. Rumah Tangga 2	E	
2	Kelompok II		
	a. Rumah Tangga 3	F	
	b. Rumah Tangga 4	G	Rp1.600.000
	c. Lembaga Pendidikan 1	L	
	d. Lembaga Pendidikan 2	M	
	e. Lembaga Pendidikan 3	N	
3	Kelompok III		
	a. Rumah Tangga 5	H	
	b. Instansi Pemerintah 1	J	
	c. Instansi Pemerintah 2	K	
	d. Niaga 1	O	
	e. Niaga 2	P	Rp2.100.000
	f. Niaga 3	Q	
	g. Niaga 4	R	
	h. Niaga 5	S	
	i. Niaga 6	T	
	j. Industri 1	U	
	k. Industri 2	V	
	l. Industri 3	W	

Call Center Bebas Pulsa  
0800 1503 888

Gambar 1.2

Sumber : <https://www.pdamkotasmg.co.id>

**B. Hambatan dan solusi apa yang diberikan bagi konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang di bebaskan hutang dari konsumen lama**

**a. Hambatan**

Berdasarkan analisa kasus ini, Hambatan dalam menyelesaikan permasalahan tersebut dibagi menjadi dua yaitu :

1. Hambatan internal

A. Terhambat nya perputaran keuangan di dalam PDAM

Saat ini kapasitas produksi air bersih PDAM Kota Semarang rata-rata hanya 2.500 m<sup>3</sup> per detik. Untuk ukuran Kota Semarang, idealnya PDAM harus mampu menyediakan air bersih 3.500 meter per detik. Namun demikian, penambahan tersebut tidak dapat dilakukan karena kondisi keuangan perusahaan belum mampu menambah pembangunan jaringan pipa maupun menyediakan air baku. Kondisi tersebut terutama disebabkan beban utang yang besar serta tunggakan tagihan para pelanggan. Dengan selesainya dua instalasi pengolahan air bersih yang berlokasi di Jalan Pramuka, Semarang dan Waduk Jatibarang, PDAM Kota Semarang diharapkan mampu menambah jaringan hingga 20%.

a) Kurangnya ketegasan akan sistem penagihan terhadap konsumen

Banyak nya tunggakan yang dilakukan oleh konsumen juga disebabkan oleh sistem penagihan yang tidak pernah di *follow up* oleh pihak PDAM dan tidak ada tindakan lanjut terhadap tagihan – tagihan yang muncul, sehingga pihak konsumen banyak yang



melakukan pembiaran terhadap tagihan tersebut khusus nya kepada bangunan yang sudah tidak ditinggali atau dihuni oleh pemiliknya.

b) Hambatan Eksternal

a. Kurangnya kesadaran konsumen terhadap tagihannya

Dampak dari kejadian tersebut adalah menumpuknya tunggakan yang dibebankan kepada PDAM, sehingga semakin banyak tunggakan konsumen justru semakin enggan untuk melaksanakan kewajibannya yaitu melakukan pembayaran atas tagihan yang dibebankan kepada konsumen tersebut

b. Hutang yang dibebankan kepada konsumen baru oleh konsumen sebelumnya

Hambatan yang ditemui oleh konsumen baru yaitu :

1. Tidak adanya kejelasan dari pihak penjual tentang tanggungan dan tunggakan dalam proses transaksi jual beli bangunan.
2. Pemilik bangunan yang lama tidak bertanggung jawab atas segala tunggakan yang ada.

**b. Upaya konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Moedal yang dibebankan hutang dari konsumen lama**

Upaya yang bisa dilakukan oleh PDAM bagi konsumen baru adalah sebagai berikut :



## 1) Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak

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

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

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

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

Perjanjian percuma adalah perjanjian yang hanya memberikan keuntungan kepada satu pihak saja misalnya perjanjian pinjam pakai,

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

### 3) Perjanjian Bernama dan Perjanjian Tidak Bernama

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

### 4) Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian Obligator

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

Perjanjian obligator adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadinya perjanjian, timbullah hak dan kewajiban pihak-pihak. Pembeli berhak untuk menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga, pembeli berkewajiban membayar harga, penjual berkewajiban untuk menyerahkan barang.

Pentingnya pembedaan ini adalah untuk mengetahui apakah dalam perjanjian itu ada penyerahan (*levering*) sebagai realisasi perjanjian dan penyerahan itu sah menurut hukum atau tidak.

#### 5) Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Riil

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

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

##### 1) Perjanjian Perjanjian timbal balik ( Bilateral Contract )

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

##### 2) Perjanjian sepihak

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya. Perjanjian yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langgan ) hanya membebaskan kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelanggan saja, tetapi hak-hak pelanggan tidak di sebutkan dalam perjanjian tersebut sehingga perjanjian tersebut terlihat perjanjian yang hanya sepihak saja.

### 3) Perjanjian Obligator

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

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

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

untuk mengajukan bukti-bukti yang di perlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan.

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

Akta notariel adalah fakta yang dibuat di hadapan dan di muka pejabat yang berwenang untuk itu. Pejabat yang berwenang untuk itu adalah notaris, camat, PPAT dan lain-lain. Jenis dokumen ini merupakan alat bukti yang sempurna bagi para pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga.<sup>41</sup>

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

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

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

---

<sup>41</sup> HS Salim., 2003, Pengantar Hukum Perdata Tertulis, Sinar Grafika, Jakarta.

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

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

- 1) Sepakat mereka yang mengikatkan diri.

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

- 2) Kecakapan untuk membuat suatu perikatan.

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

- 3) Suatu hal tertentu.

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

- 4) Suatu sebab yang halal

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

Dari uraian di atas maka perjanjian antara PDAM Kota Semarang dan Pelanggan yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan ) adalah syah karena Syarat pertama dan kedua disebut syarat suyektif dan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif terpenuhi. Jadi Akibat Hukum Perjanjian SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan ) yang menyangkut PDAM Kota Semarang dengan pelanggan adalah mengikat karena Semua perjanjian yang dibuat secara syah adalah mengikat, jadi mengikat pihakpihak dalam perjanjian.





## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Berdasarkan pembahasan diatas, Perlindungan hukum terhadap konsumen tetap terjamin akan tetapi berkaitan dengan tunggakan pembayaran ataupun denda tetap harus dibayarkan karena sudah sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku.

Sehubungannya dengan masalah administrasi, pihak PDAM tidak ikut bersepakat dengan pihak penjual maupun pembeli, sehingga kesepakatan atas biaya tunggakan bangunan tersebut bisa disepakati oleh pihak penjual dan pembeli bangunan itu sendiri.

Hak sebagai konsumen diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia yang berlandaskan pada Undang Undang Dasar 1945 Pasal 5 ayat (1), Pasal 21 ayat (1), Pasal 27 , dan Pasal 33 yang dapat diketahui sebagai berikut:

- a. Hak dalam memilih barang

Konsumen memiliki hak penuh dalam memilih barang yang nantinya akan digunakan atau dikonsumsi. Tidak ada yang berhak mengatur sekalipun produsen yang bersangkutan.

Begitu juga hak dalam meneliti kualitas barang yang hendak dibeli atau dikonsumsi pada nantinya.

- b. Hak mendapat kompensasi dan ganti rugi

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi maupun ganti rugi atas kerugian yang diterimanya dalam sebuah transaksi jual beli yang dilakukan. Apabila tidak adanya kecocokan dalam gambar maupun kualitas, konsumen berhak melakukan sebuah tuntutan terhadap produsen.

c. Hak menerima kebenaran atas segala informasi pasti

Hal yang paling utama bagi para konsumen, guna mengetahui apa saja informasi terkait produk yang dibelinya. Produsen dilarang menutupi ataupun mengurangi informasi terkait produk maupun layanannya. Sebagai contoh apabila ada cacat atau kekurangan pada barang, produsen berkewajiban untuk memberi informasi kepada konsumen.

d. Hak pelayanan tanpa tindak diskriminasi

Perilaku diskriminatif terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk pelanggaran atas hak konsumen. Pelayanan yang diberikan oleh produsen tidak boleh menunjukkan perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya.

2. Hambatan juga terjadi dikarenakan dua faktor yaitu faktor internal dan eksternal yaitu :

1) Hambatan Internal

Kurangnya ketegasan akan sistem penagihan terhadap konsumen Banyak nya tunggakan yang dilakukan oleh konsumen juga disebabkan oleh sistem penagihan yang tidak pernah di *follow up* oleh pihak PDAM dan tidak ada tindakan lanjut terhadap tagihan –

tagihan yang muncul, sehingga pihak konsumen banyak yang melakukan pembiaran terhadap tagihan tersebut khususnya kepada bangunan yang sudah tidak ditinggali atau dihuni oleh pemiliknya.

## 2) Hambatan Eksternal

Kurangnya kesadaran konsumen terhadap tagihannya

Dampak dari kejadian tersebut adalah menumpuknya tunggakan yang dibebankan kepada PDAM, sehingga semakin banyak tunggakan konsumen justru semakin enggan untuk melaksanakan kewajibannya yaitu melakukan pembayaran atas tagihan yang dibebankan kepada konsumen tersebut

## B. Saran

1. Ketika transaksi jual beli bangunan terjadi, baik penjual ataupun pembeli sama – sama mengetahui kondisi bangunan itu sendiri baik secara fisik maupun administrasi seperti, tanggungan atau tunggakan yang harus diselesaikan, sehingga pada akta jual beli di notaris dilibatkan tanggungan atau tunggakan yang berkaitan dengan bangunan, sehingga berkaitan dengan tunggakan dan tanggungan tersebut jelas (PDAM ataupun instansi yang berkaitan dengan bangunan tersebut)
2. Perjanjian yang dibuat antara PDAM dengan konsumen harus diperjelas lagi dengan cara publikasi yang lebih *general* agar masyarakat dapat teredukasi secara merata dan taat dalam melakukan hak dan kewajibannya sehingga tidak akan merugikan pihak PDAM maupun konsumen itu sendiri

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Al – Qur'an dan Hadits

Q.S Al – Baqarah ayat 279

### B. Buku

Sunaryo, 2005, *Perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM*, Sinar Grafika, Jakarta.

Suripin, 2002, *Perlindungan Hukum terhadap konsumen PDAM*, Sinar Grafika, Jakarta.

Boedi Harsono. 2003, *Hukum Agraria Indonesia: Sejarah Pembentukan Undang-Undang Pokok Agraria, Isi dan Pelaksanaannya*. Penerbit Djambatan. Jakarta.

Bernard Arief Sidharta, 2004, *Ilmu Hukum Indonesia*, Unpar Press, Bandung

Efendy Peranging, 1991, *Praktek Penggunaan Tanah Sebagai Jaminan Kredit*, Rajawali Pers, Jakarta.

Philip Kotler, 2000, *Prinsiples Of Marketing*. Rajawali Pers, Jakarta

Zaeni Asyhadie, 2016, *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaanya Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta

Satjipto Rahardjo. *Ilmu Hukum*. Balai Pustaka, Jakarta

Irma Devita Purnamasari, 2011, *Kiat-Kiat Cerdas, dan Bijak Memahami Hukum Jaminan Perbankan*, Kaifa, Jakarta.

Lexy J. Meleong, 2010 *Metodologi penelitian kualitatif* , PT Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ade Maman Suherman, *Hukum Perdagangan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta

Munawir, *Pitaloka*. Balai Pustaka, Jakarta 2009

Remy Sjahdeni, 1999, *Hak Tanggungan, Asas-Asas, Ketentuan Pokok dan Masalah Yang Dihadapi oleh Perbankan (Suatu Kajian Mengenai Undang-Undang Hak Tanggungan)*, cetakan I, Alumni, Bandung.

Ronny Hanitijo Soemitro, 2005, *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta.

HS Salim., 2003, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Sinar Grafika, Jakarta.

### **C. Jurnal**

Tesis Jan Rohtuahson Sinaga: *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih: studi pada masyarakat Kota Medan pelanggan PDAM tirtanadi Cabang Medan*; 2010;21

Setiono. *Rule of Law (Supremasi Hukum)*. Surakarta. Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret. 2004

### **D. Peraturan Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata  
Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Kep. Walikota Semarang No.061.1/15

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

### **E. Gambar**

<https://www.pdamkotasemarang.co.id>

### **F. Internet**

<https://kbbi.web.id/konsumen>

<https://www.harmony.co.id/blog/pengertian-hutang-jenis-dan-contohnya-dalam-perusahaan>

<https://wikipedia.org/air>

<https://www.pdamkotasemarang.co.id>

<https://www.kemenag.go.id>

<https://bpkn.go.id>