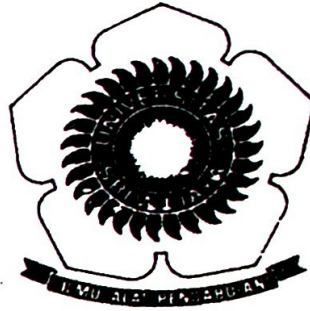


346.0207  
Tit  
P  
2005

**PELAKSANAAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN ANTARA  
PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG DENGAN PELANGGAN**



R. 12261  
12573

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Menempuh Ujian  
Sarjana Hukum**

Oleh :

**MUHAMMAD TITO  
NIM. 02003100112**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM  
INDERALAYA  
2005**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS HUKUM**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama** : MUHAMMAD TITO  
**NIM** : 02003100112  
**Program Studi** : Ilmu Hukum  
**Program Kekhususan** : Studi Hukum dan Bisnis  
**Judul Skripsi** : PELAKSANAAN KLAUSULA BAKU DALAM  
PERJANJIAN ANTARA PDAM TIRTA MUSI  
PALEMBANG DENGAN PELANGGAN

Inderalaya, 16 Februari 2005

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama,



**Mohjan, SH.,M.Hum.  
NIP. 131638923**

Pembimbing Pembantu,



**Djasmaniar, SH.,M.Hum  
NIP. 130789431**

Telah diuji pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 22 Feberuari 2005

Nama : Muhammad Tito

Nomor Induk Mahasiswa : 02003100112

Program kekhususan : Studi Hukum dan Bisnis





Tim Penguji :

1. Ketua : H.M. Rasyid Ariman, S.H., M.H.

2. Sekretaris : Usmawadi, S.H., M.H.

3. Anggota : Dr. Febrian, S.H., M.Hum.

4. Anggota : Mohjan, S.H., M.Hum.

()  
()  
()  
()

Inderalaya, Feberuari 2005

Mengetahui,

Dekan,



H.K.N. Sofyan Hasan, S.H. M.H.  
NIP. 131288646

*Motto :*

- ❖ *Bukan kecerdasan saja yang membawa sukses, tapi juga hasrat untuk sukses, komitmen untuk bekerja keras dan keberanian untuk percaya akan dirimu sendiri.*

*Jamie Winnship*

*Kupersembahkan untuk yang tercinta :*

- ∞ *Kedua orangtua ku*
- ∞ *Adik-adikku Tuti, Pepen, Aan.*
- ∞ *Teman-teman Satu Almamater*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia yang dilimpahkan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul PELAKSANAAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN ANTARA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG DENGAN PELANGGAN. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan. Hal ini tidak lain disebabkan oleh keterbatasan kemampuan yang dimiliki penulis. Namun penulis berharap mudah-mudahan dapat berguna bagi kita semua dan kiranya segala kekurangan dapat dimaklumi.

Selain itu, penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bimbingan dari Bapak dan Ibu Dosen serta pihak-pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bekal ilmu pengetahuan bagi penulis sampai diselesaikan penulisan skripsi ini. Atas bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan selama penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H.K.N. Sofyan Hasan, S.H.,M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M Hum.selaku Pembimbing Akademik.
3. Bapak Mohjan, S.H.,M.Hum selaku Pembimbing Utama.
4. Ibu Djasmaniar, S.H.,M.Hum selaku Pembimbing Pembantu.

5. Bapak dan Ibu dosen serta asisten dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah banyak memberikan bimbingan dan memberikan ilmunya selama ini.
6. Seluruh karyawan dan staf perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Tishanuddin selaku Kepala Bagian Pelayanan Langganan PDAM Tirta Musi Palembang.
8. Bapak Nuzul Fitri selaku Kepala Bagian Kepegawaian PDAM Tirta Musi Palembang.
9. Semua pegawai PDAM Tirta Musi Palembang yang telah memberikan bantuan fasilitas dan data.
10. Ayahanda dan Ibunda yang telah sangat menyayangi, mencintai dan membimbingku selama ini, juga adik-adikku Tuti, Pepen, Aan, yang selalu kusayangi.
11. Teman-temanku Arvie, Tomo, Roni, Vian, Sarwan, Aries, Joni, Acol, Feri, Agus, Hengkinago, Hengki Doyok, Gerhat, Yana, Nia, Selvi, dan semua teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas dukungan, bantuan, nasehat, selama ini.
12. Shinta, Wike, Eva, Mayang, Fitria, Etha, Dimi, Rika, Aisyah, Chacha, Butet, Uthe, Iwan, Agustria, Ari, Pati, dan seluruh teman-temanku angkatan 2000 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak dan semoga Allah SWT selalu memberikan berkat, rahmat dan kasihNya kepada kita semua.

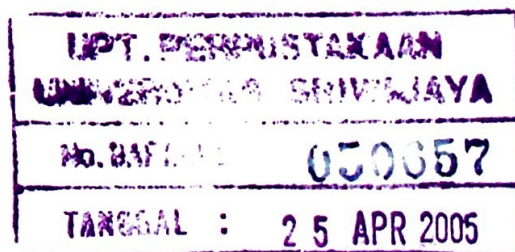
Palembang, Februari 2005

Penulis,

Muhammad Tito

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
BAB I     PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Ruang Lingkup .....	6
E. Metode Penelitian .....	6
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen .....	9
1. Sejarah Perlindungan Konsumen .....	9
2. Pengertian Konsumen .....	12
3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	17





B. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Air Minum (PDAM)	
Tirta Musi Palembang .....	22
1. Sejarah PDAM Tirta Musi Palembang .....	22
2. Hak Pengelolaan PDAM Tirta Musi Palembang	
Secara Yuridis .....	26
3. Persyaratan Pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang .....	28

### BAB III PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Isi Perjanjian antara PDAM Tirta Musi Palembang dengan Pelanggan yang Dirugikan Akibat Kurangnya Pelayanan dalam Pendistribusian Air Bersih oleh PDAM Tirta Musi Palembang .....	32
B. Upaya Penyelesaian Sengketa Pengaduan dari Pelanggan Akibat Kurangnya Pelayanan dalam Pendistribusian Air Bersih oleh PDAM Tirta Musi Palembang .....	48

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dikota-kota besar saat ini khususnya di kota Palembang kepadatan penduduk yang disertai dengan tingkat kemiskinan dan keterbelakangan dalam suatu proses pembangunan akan mengakibatkan masalah lingkungan dan pengolahan sumber-sumber alam akan makin sulit dan rumit.

Masalah lingkungan yang diakibatkan oleh kepadatan dan pertumbuhan penduduk yang besar menimbulkan pengaruh pada yang lain, misalnya banyak penduduk yang membangun perumahan di pinggiran sungai yang umumnya dibangun tanpa memiliki izin dari pemerintah yang mengakibatkan sungai menjadi sempit dan menjadi tercemar akibat dari pembuangan limbah, sedangkan penduduk yang tinggal di pinggir sungai tersebut cenderung menggunakan air sungai tersebut.

Pada saat ini hanya sebagian saja dari penduduk kota Palembang yang dapat menikmati pelayanan air bersih dan sebagian lagi penduduknya menggunakan air untuk berbagai keperluan dari sumber air tanah atau perairan terbuka.

Air merupakan sumber daya alam yang mutlak diperlukan bagi hidup dan kehidupan manusia, kebutuhan manusia akan air selalu meningkat dari waktu ke waktu bukan saja karena meningkatnya jumlah manusia yang memerlukan air tersebut melainkan karena meningkatnya intensitas dan ragam dari kebutuhan

manusia akan air, sedangkan air yang tersedia di dalam alam yang secara potensial dapat di manfaatkan manusia sangatlah terbatas.

Untuk mengelola sumber daya air tersebut berdasarkan pasal 33 ayat 3 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat.

Menurut pasal 2 ayat 4 Undang-Undang Pokok Agraria (UUPA) menyatakan hak menguasai dari negara tersebut di atas pelaksanaannya dapat di kuasakan kepada daerah-daerah swatantra dan masyarakat-masyarakat hukum adat, sekedar di perlukan dan tidak bertentangan dengan kepentingan nasional menurut ketentuan-ketentuan peraturan pemerintah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang merupakan perusahaan milik daerah yang diberikan Hak penguasaan dan Wewenang untuk melakukan pengelolaan, pengolahan, dan pendistribusian air bersih untuk masyarakat di kota Palembang.

Air bersih mulai di rasakan oleh masyarakat Palembang berawal pada tahun 1929, ketika pemerintah kolonial Belanda mendirikan instalasi I yang berlokasi di 3 ilir Palembang dengan nama *Palembang Water Leading* yang selesai pada tahun 1933, setelah kemerdekaan Indonesia perusahaan tersebut diambil alih oleh pemerintah Indonesia yang merupakan perusahaan air bersih yang berdiri sendiri pada salah satu dinas pada kotamadya Palembang yaitu dibawah Dinas Pekerjaan Umum seksi Teknik Air Bersih kotamadya Palembang pada tanggal 21 Agustus 1963, selanjutnya

pada tahun 1976 sampai sekarang menjadi PDAM Tirta Musi Palembang dengan peraturan kota Praja Palembang Tanggal 3 April 1976 No.1/Perda/1976.<sup>1</sup>

Saat ini masyarakat kota Palembang yang dapat menikmati Fasilitas air dari PDAM Tirta Musi Palembang baru dapat melayani sekitar 46% dari penduduk kota Palembang dengan kapasitas produksi mencapai 3.022 liter/detik.<sup>2</sup> Namun pada kenyataannya di beberapa wilayah kota Palembang masih banyak pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang yang merasa kurang puas dengan pelayanan pendistribusian air bersih, mulai dari kurang lancarnya pendistribusian air, air yang didistribusikan warnanya keruh dan berbau, disamping itu juga pelanggan yang sudah terpasang jaringan pipa PDAM Tirta Musi Palembang namun tidak mendapatkan pendistribusian air sama sekali tetapi harus tetap menanggung beban sebagai pelanggan.

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa pendistribusian air dari PDAM Tirta Musi Palembang dapat menimbulkan masalah pada pelanggan sebagai konsumen.

Secara sosial ekonomi kedudukan konsumen lemah dibandingkan dengan kedudukan pengusaha/perusahaan, walaupun secara hukum semua memiliki kedudukan yang sama. Dalam menghadapi gugatan konsumen, pengusaha lebih mudah mendapatkan pengacara untuk membela kepentingan-kepentingannya,

---

<sup>1</sup> Buku panduan pelatihan PDAM Tirta Musi Palembang, *PDAM Tirta Musi Palembang*, 2003

<sup>2</sup> Sumatera Ekspres, *Tingkat Kebocoran PDAM Tirta Musi*, 10 Agustus 2004, Hal 13

termasuk membuktikan dalil-dalilnya lewat para ahli dari berbagai bidang sesuai dengan produk yang di hasilkannya.<sup>3</sup>

Posisi konsumen semakin sulit karena harus membuktikan kesalahan dari produsen yang mestinya kesalahan tersebut dibuktikan oleh produsen karena yang mengetahui segala proses produksi adalah produsen sehingga sangat tidak adil jika konsumen yang harus membuktikan kesalahan dari produsen.

Sebagian besar konsumen Indonesia khususnya pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang enggan berperikara di pengadilan padahal telah sangat di rugikan. Keengganan konsumen Indonesia ini disamping disebabkan ketidak kritisian dari mereka juga lebih banyak didasarkan pada :<sup>4</sup>

- a. belum dapat di terapkan norma-norma perlindungan di Indonesia; dalam hal ini Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang relatif masih baru, sehingga di perlukan waktu sosialisasi memberlakukannya selama satu tahun;
- b. praktek peradilan kita yang tidak sederhana, cepat dan biaya ringan;
- c. sikap menghindari konflik meskipun hak-haknya sebagai konsumen di langgar pengusaha/perusahaan.

Pada dasarnya dalam suatu kegiatan bisnis antara PDAM Tirta Musi Palembang sebagai pelaku usaha dengan pelanggan selaku konsumen memiliki suatu

---

<sup>3</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung 2000, Hal 241

<sup>4</sup>*Ibid.* hlm 250

hubungan yang saling membutuhkan yang pada sisi kepentingan dari PDAM Tirta Musi Palembang untuk memperoleh keuntungan dari konsumen, dan pada sisi kepentingan dari pelanggan sebagai konsumen dapat memperoleh pemenuhan kebutuhan atas air bersih.

Sebagai pelaku usaha sudah merupakan suatu kewajiban PDAM memberikan pelayanan dan perlindungan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi konsumen dalam mengkonsumsi air bersih yang sehat.

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah di uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk menulis skripsi ini dengan judul **“PELAKSANAAN KLAUSULA BAKU DALAM PERJANJIAN ANTARA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG DENGAN PELANGGAN”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang di bahas dalam tulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan isi perjanjian antara PDAM Tirta Musi Palembang dengan pelanggan yang dirugikan akibat kurangnya pelayanan dalam pendistribusian air bersih?;
2. Bagaimanakah penyelesaian sengketa pengaduan dari pelanggan akibat kurangnya pelayanan dalam pendistribusian air bersih dilakukan oleh PDAM Tirta Musi Palembang?.

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini tentang perlindungan hukum terhadap pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang mempunyai tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan isi perjanjian antara PDAM Tirta Musi Palembang dan pelanggannya yang dirugikan akibat dari kurangnya pelayanan dalam pendistribusian air bersih.
2. Untuk mengetahui penyelesaian sengketa pengaduan pelanggan akibat kurangnya pelayanan dalam pendistribusian air bersih dilakukan oleh PDAM Tirta Musi Palembang.

### **D. Ruang Lingkup**

Dalam melakukan penulisan ini, penulis membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu pada masalah pelaksanaan isi perjanjian antara PDAM Tirta Musi Palembang dengan pelanggannya yang dirugikan akibat kurangnya pelayanan dalam pendistribusian air bersih dan penyelesaian sengketa pengaduan dari pelanggan akibat kurangnya pelayanan dalam pendistribusian air bersih dilakukan oleh PDAM Tirta Musi Palembang.

### **E. Metode Penelitian**

#### **1. Pendekatan Masalah**

Pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu dalam arti dilakukan dengan mengkaji Perundang-

7

Undangan yang berkaitan dengan masalah yang di bahas dan menggunakan informasi dari masyarakat sebagai data penunjang.

## 2. Sumber Data

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan data sekunder dan data penunjang.

Data sekunder, yaitu data yang di peroleh melalui penelitian kepustakaan terdiri dari:

1. Bahan hukum primer, yaitu Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan peraturan daerah yang mengatur mengenai Perusahaan Daerah Air Minum.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang di gunakan sebagai penunjang dari bahan hukum primer yaitu karya-karya ilmiah, dokumen-dokumen, koran dan majalah yang berhubungan dengan permasalahan.
3. Bahan hukum tersier, yakni bahan yang dapat memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder; berupa kamus dan ensiklopedi.

Sedangkan data penunjang diperoleh langsung dari penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara kepada warga yang tinggal di daerah 3ulu laut yang menjadi pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang, Yayasan Lembaga Konsumen Palembang, dan PDAM Tirta Musi Palembang.



### 3. Analisis data

Data sekunder dan data penunjang yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif secara deskriptif dalam arti data yang di peroleh akan diuraikan secara sistematis dalam bentuk kata-kata untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai jawaban dari permasalahan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perikatan*, Alumni, Bandung, 1999.
- Nasution Az, *Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Arief Perdana Kusuma, *Laporan Praktek Pengolahan Air PDAM Tirta Musi Palembang*, Politeknik Sriwijaya, Palembang, 2003.
- Buku: Panduan Pelatihan PDAM Tirta Musi Palembang*, PDAM Tirta Musi, Palembang, 2003.
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan keterkaitannya Dengan Perlindungan konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Gunawan Wijaya, Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2000.
- Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*, Bina cipta, Jakarta.
- Mariam Darus Badruzaman, *Aneka Hukum Bisnis*, Penerbit Alumni, Bandung 1994.
- Mochtar Kusumaatmadja, B. Arief Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum*, alumni, Bandung 2000.
- Sidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2000.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung 2000.
- Yusuf Shofie, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut UUPK*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung 2003.

## **B. Peraturan Perundang-undangan Republik Indonesia**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Air Minum PDAM

Tirta Musi Palembang.

## **C. Surat Kabar**

Sumatera Ekspres, *Tingkat Kebocoran PDAM Tirta Musi*, 10 Agustus 2004, Hal 13