

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, baik pada masa lampau, masa sekarang dan masa yang akan datang. Di dalam tata kehidupan masyarakat pun air memegang peranan penting, misalnya untuk memenuhi kebutuhan keluarga, pertanian, industri dan sebagainya. Demikian besarnya peranan air untuk hidup dan meningkatkan kehidupan, maka sudah selayaknya apabila negara atau pemerintah turut campur dalam pengelolaannya. Hal ini ditegaskan dalam Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3) yang menentukan :

*“Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”<sup>1</sup>*

Bentuk upaya pemerintah yang diambil untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat adalah usaha pelayanan jasa, salah satunya yaitu penyelenggaraan pengelolaan air minum. Penyelenggaraan pengelolaan air minum pada masa sekarang dan masa yang akan datang sangat penting karena menyangkut kebutuhan utama masyarakat yaitu, kebutuhan akan air bersih secara layak, selain itu masyarakat yang membutuhkan air minum yang layak dikonsumsi secara medis semakin meningkat.

---

<sup>1</sup> Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3)

Untuk melaksanakan penyelenggaraan pengelolaan air minum diperlukan suatu badan pengelola, dalam hal ini dilakukan oleh pemerintah. Badan-badan pemerintah yang dibentuk di seluruh wilayah Indonesia untuk menyelenggarakan pengelolaan air minum ini secara umum mempunyai dua bentuk yaitu, Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau yang telah berubah status menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA).

Sejalan dengan meningkatnya jumlah penduduk dan bertambahnya kepadatan penduduk di Kota Bandung, maka akan menimbulkan beberapa masalah, salah satunya adalah masalah akan kebutuhan air bersih. Meskipun masyarakat di Kota Bandung relatif tidak sulit untuk mendapatkan air, namun untuk memenuhi kebutuhan air yang layak dikonsumsi untuk masa sekarang dan masa yang akan datang, ada beberapa kendala yang mesti dihadapi.

Kesulitan tersebut dirasakan masyarakat yang tinggal di kawasan padat penduduk, namun dengan adanya penyelenggaraan pengelolaan air minum oleh pemerintah, kesulitan yang dirasakan masyarakat tersebut dapat segera dicarikan jalan keluarnya, yaitu dengan cara berlangganan air minum yang dikelola oleh PERUMDA Tirtawening. Bagi masyarakat yang ingin menjadi pelanggan harus mengadakan perjanjian terlebih dahulu dengan PERUMDA Tirtawening dalam bentuk perjanjian berlangganan air minum. Adanya perjanjian yang dibuat antara PERUMDA Tirtawening dengan pelanggan, menyebabkan kedua belah pihak terikat oleh kesepakatan yang telah

dibuatnya. Sebagai konsekuensinya para pihak wajib mentaati dan melaksanakan kewajibannya masing-masing selain hak yang diperolehnya.

Secara umum dapat dijelaskan bahwa perjanjian merupakan kesepakatan antara dua orang atau lebih dalam memperjual belikan barang dan atau jasa yang akan dijualnya atau dikonsumsi. Menurut persepsi dan definisi dari hukumnya yaitu perdata sesuai dengan ketentuan Pasal 1313 BW menyebutkan bahwa :

*“Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.*

Perjanjian yang akan dilaksanakan tersebut harus dilandasi dengan itikad baik, bertanggungjawab dan dengan kesadaran diri, dilaksanakan dengan itikad baik artinya sesuai dengan adanya kepatutan dan juga keadilan diantara masing-masing para pihak yang menyetujui adanya perjanjian yang akan dilaksanakan.

Dalam Pasal 1338 alenia pertama KUH Perdata dinyatakan bahwa *“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi yang membuatnya”*, maka jelas bahwa perjanjian yang dibuat secara sah itu mempunyai kekuatan mengikat seperti undang-undang. Hal ini dimaksud untuk menyatakan tentang kekuatan perjanjian, yaitu perjanjian mempunyai kekuatan yang sama dengan suatu undang-undang, maksudnya supaya janji itu ditepati.

Bertanggungjawab diartikan bahwa apa yang menjadi isi dari perjanjian harus dilaksanakan secara benar-benar berdasarkan kesepakatan diantara para pihak, dan tidak ada unsur penipuan serta kelalaian karena dilaksanakan atas

dasar saling percaya, sehingga tidak ada wanprestasi diantara para pihak. Dengan dilaksanakannya kesadaran diri artinya tidak boleh ada paksaan dari siapapun untuk mencari keuntungan atau memiliki keuntungan, sehingga pihak yang melaksanakannya haruslah cakap dan dewasa berdasarkan sebab yang halal yang didasarkan kesusilaan dan ketertiban umum.<sup>2</sup>

Berdasarkan Peraturan Walikota Bandung Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengaturan Pelayanan Air Minum dan Air Limbah Pada Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung. PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dan Pelanggan bersepakat untuk membuat dan menandatangani kontrak berlangganan dengan ketentuan sebagai berikut :

Pada Bab II Bagian Pertama mengenai Kewajiban dan Hak Bagi PERUMDA Tirtawening, Pasal 2 Ayat (1) point a, g, h, kewajiban PERUMDA Tirtawening yaitu :

- (1) Kewajiban PERUMDA Tirtawening :
  - a. Melayani kebutuhan air minum pelanggan sesuai kemampuan PERUMDA Tirtawening
  - g. Memberikan informasi kepada pelanggan melalui layanan informasi apabila ada perubahan atau gangguan pada pelayanan air minum.
  - h. Menindaklanjuti laporan/pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan terkait pelayanan air minum dan/atau air limbah

Pada pasal 3 Ayat (1) PERUMDA Tirtawening berhak :

- (1) Menerima pembayaran atas pelayanan PERUMDA Tirtawening, meliputi :
  - a. Tagihan pelayanan air minum;
  - b. Tagihan pelayanan air limbah;
  - c. Beban tetap, apabila air minum kurang dari 5 M<sup>3</sup> per bulan;
  - d. Biaya administrasi;

---

<sup>2</sup> Aliya Sandra Dewi, Fransiska Novita Eleanora, “Pelaksanaan Perjanjian Baku dan Akibat Hukumnya bagi Konsumen”, Jurnal Mercatoria, Vol. 15 No. 1, 2022, hlm. 21.

- e. Denda keterlambatan;

Pada Pasal 4 Ayat (1), kewajiban pelanggan yaitu :

- (1) Membayar biaya atas pelayanan PERUMDA Tirtawening, meliputi :
  - a. Tagihan pelayanan air minum;
  - b. Tagihan pelayanan air limbah;
  - c. Beban tetap, apabila air minum kurang dari 5 M<sup>3</sup> per bulan;
  - d. Biaya administrasi;
  - e. Denda keterlambatan;

Pada Pasal 5 Ayat (1), (6) dan (7) hak pelanggan yaitu :

- (1) Mendapatkan pelayanan air minum pelanggan sesuai kemampuan PERUMDA Tirtawening.
- (2) Mendapatkan informasi melalui layanan informasi apabila ada perubahan atau gangguan pada pelayanan air minum.
- (3) Mendapatkan tindak lanjut atas laporan/pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan terkait pelayanan air minum dan/atau air limbah.<sup>3</sup>

Di sini penulis akan membahas salah satu bentuk perjanjian tersebut, yaitu pada pelaksanaan perjanjian antara pelanggan di Kota Bandung dengan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dan bentuk perlindungan konsumennya terhadap pelanggan di Kota Bandung. Dalam perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan pelanggan di Kota Bandung dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak sehingga menimbulkan wanprestasi. Wanprestasi atau dikenal dengan istilah ingkar janji, yaitu :

*“Kewajiban yang tidak dipenuhi atau kelalaian yang dilakukan oleh debitur baik karena tidak melaksanakan apa yang telah diperjanjikan maupun melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.”<sup>4</sup>*

<sup>3</sup> Peraturan Walikota Bandung Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengaturan Pelayanan Air Minum dan Air Limbah Pada Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung.

<sup>4</sup> Yahman, *Karakteristik Wanprestasi & Tindak Pidana Penipuan*. (Jakarta: Prenada Media, 2016), hlm. 1.

Wanprestasi dapat disebut juga sebagai sebuah alpa, ingkar janji atau kelalaian (melanggar perjanjian). Jadi wanprestasi dapat diartikan sebagai suatu keadaan di mana seseorang debitur tidak memenuhi atau tidak melaksanakan prestasi sebagaimana telah ditetapkan dalam suatu perjanjian. Debitur acapkali tidak memenuhi kewajibannya untuk mengembalikan uang kreditur yang berakibat timbulnya kerugian bagi kreditur, lantas tindakan wanprestasi tentu merugikan salah satu pihak dan pihak yang menimbulkan kerugian wajib bertanggung jawab memenuhi kewajibannya melalui ganti rugi sebagaimana ketentuan dalam KUH Perdata.<sup>5</sup>

Saat ini PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan pelayanan air bersih kepada pelanggan banyak dikeluhkan oleh para pelanggan, khususnya yang berada di daerah Bandung Utara karena aliran air yang tidak lancar, dengan kondisi air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari hanya mengalir kecil terkadang tidak mengalir, membuat pelanggan terganggu.

Seperti yang dirasakan Uun (67), warga di wilayah Puyuh Dalam. Sejak akhir tahun 2021, layanan distribusi PERUMDA Tirtawening ke rumahnya terganggu. “Iya ke rumah ada gangguan, bahkan sering tidak mengalir. Untuk keperluan sehari-hari pun jadi sangat terganggu.” ungkap Uun, Rabu (25/10/2023). Terkait gangguan layanan air itu, kata Uun, ia sempat mengeluhkan ke *customer service* PERUMDA Tirtawening. Namun, jawaban pihak *customer service* itu menjanjikan layanan air PERUMDA Tirtawening

---

<sup>5</sup> Hilda Latifah, Dwi Ratna Kartikawati, dan Murendah Tjahyani, “Penyelesaian Wanprestasi Dalam Perjanjian Jual Beli Semen Curah”. *Krisna Law*3, No. 2, 2021, hlm. 2. Melalui : <<https://doi.org/10.37893/krisnalaw.v3i2.386>>

akan segera normal. Akan tetapi, lanjut Uun, hingga saat ini layanan air PERUMDA Tirtawening pun tidak kunjung membaik. “Tentunya kami sebagai pelanggan, merasa rugi. Sebab, kami tidak memperoleh pemberitahuan sebelumnya bakal ada gangguan layanan. Kalau sebelumnya ada pemberitahuan, mungkin kami juga akan mempersiapkan cadangan air yang banyak di rumah,” katanya.<sup>6</sup>

Selama ini pelanggan hanya dibebani kewajiban saja, sementara hak tidak diterima sebagaimana mestinya. Setiap keterlambatan pembayaran rekening, pelanggan selalu dikenakan denda. Sementara, apabila terjadi pemutusan air minum, tidak ada kompensasi apapun dari pihak PERUMDA Tirtawening kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa dirugikan secara finansial terhadap pemutusan penyambungan air minum, pelanggan tidak mempunyai hak untuk menuntut ganti rugi pada PERUMDA Tirtawening.

**Tabel 1.**  
**Jumlah Pengaduan Pelanggan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Pengaduan Pelanggan</b>	7375	5252	9070

Sumber : Laporan Pengaduan Pelanggan Tahun 2021-2023.

Berikut adalah jumlah pengaduan pelanggan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung pada Tahun 2021 - 2023. Berdasarkan tabel yang tertera diatas masih banyak pelanggan yang mengalami permasalahan dalam pendistribusian air, sampai saat ini pelanggan hanya bisa melaporkan aduan kepada pihak

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibu Uun, Pelanggan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung, (Bandung, 25 Oktober 2023, Pukul 12.35 WIB).

PERUMDA Tirtawening dengan harapan pendistribusian air dapat berjalan dengan lancar tanpa bisa menuntut ganti rugi, dan tindak lanjut dari pada PERUMDA Tirtawening itu sendiri dalam penyelesaian permasalahan tersebut dirasa tidak memuaskan yang artinya tidak sesuai dengan perintah Pasal 33 UUD 1945, “...sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat” belum terwujud. Pelanggan atau konsumen memiliki hak atas kenyamanan, atas informasi yang benar, untuk didengar keluhan, perlindungan dan mendapat kompensasi atau ganti rugi sebagaimana mestinya. Keadaan demikian menuntut adanya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi pelanggan atau konsumen.

Dalam Pasal 1 alinea 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dijelaskan bahwa yang dimaksud perlindungan konsumen adalah :

*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”<sup>7</sup>*

Undang-undang ini telah memberi kerangka hukum bahwa adanya jaminan hukum bagi pelanggan atau konsumen akan hak-haknya apabila ada hal-hal yang diabaikan oleh pelaku usaha yang berakibat pada kerugian konsumen.

Adapun tujuan perlindungan kepada pelanggan/konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah :

- (1) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- (2) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemalsuan barang dan jasa.

---

<sup>7</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 alinea 1



- (3) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- (4) Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- (5) Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- (6) Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

Dalam hal ini maka perlindungan hukum sangat diperlukan untuk melindungi pelanggan atau konsumen dari perilaku yang sewenang-wenang terutama dari pihak pelaku usaha. Dengan adanya pengaturan hukum tersebut diharapkan dapat menjadi payung hukum dalam melindungi pelanggan atau konsumen untuk dapat mempertahankan hak-haknya apabila hak-hak tersebut tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha.<sup>8</sup> Dengan demikian diharapkan PERUMDA Tirtawening tidak hanya menuntut haknya dari pelanggan, tetapi juga memikirkan kewajiban yang harus dilakukannya.

Dari uraian diatas maka penulis akan meneliti lebih lanjut untuk dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul : **“PELAKSANAAN PERJANJIAN KONTRAK BERLANGGANAN DENGAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTAWENING KOTA”**.

---

<sup>8</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT Citra Ditya Bhakti, 2000), hlm. 160.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung?
2. Bagaimana kendala yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung?
3. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang terdapat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana upaya untuk mengatasi kendala yang timbul dalam pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Sesuai dengan topik yang peneliti angkat, kegunaan hasil penelitian ini dapat diuraikan, sebagai berikut :

### **1. Kegunaan Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pembaharuan hukum nasional pada umumnya, terutama mengenai perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan pelanggan di Kota Bandung, dan sebagai khazanah pengetahuan bagi pengembangan Ilmu Hukum, khususnya Hukum Perdata.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Secara praktis dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat mendidik dan menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk berfikir dan bertindak kritis terhadap segala permasalahan yang terjadi di lingkungan, sehingga tercapai keadilan dan kedamaian dalam masyarakat. Dapat mengurangi permasalahan yang dikeluhkan pelanggan juga memberikan kenyamanan dalam pemenuhan hak serta kewajiban sehingga dapat tercipta iklim kerjasama yang sehat antara pelanggan dan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung.
- b. Dapat bermanfaat sebagai tolak ukur pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam rangka pemenuhan perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan konsumen atau pelanggan di Kota Bandung.

## **E. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran adalah dasar-dasar pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang penelitian. Adapun yang menjadi landasan pemikiran bagi penulis untuk dapat mendukung dalam menjawab permasalahan yaitu dengan adanya teori-teori sebagai berikut :

### **1. Teori Kepastian Hukum**

Teori kepastian hukum merupakan bagian dari upaya untuk dapat mewujudkan keadilan. Kepastian hukum sendiri memiliki bentuk nyata yaitu pelaksanaan maupun penegakan hukum terhadap suatu tindakan yang tidak memandang siapa individu yang melakukan. Melalui kepastian hukum, setiap orang mampu memperkirakan apa yang akan ia alami apabila ia melakukan suatu tindakan hukum tertentu. Dari kata kepastian, memiliki makna yang erat dengan asas kebenaran. Artinya, kata kepastian dalam kepastian hukum merupakan suatu hal yang secara ketat dapat disilogisme dengan cara legal formal.

Dengan kepastian hukum, maka akan menjamin seseorang dapat melakukan suatu perilaku yang sesuai dengan ketentuan dalam hukum yang berlaku dan begitu pula sebaliknya. Tanpa adanya kepastian hukum, maka seorang individu tidak dapat memiliki suatu ketentuan baku untuk menjalankan suatu perilaku. Sejalan dengan tujuan tersebut, Gustav Radbruch pun menjelaskan bahwa kepastian hukum merupakan salah satu tujuan dari hukum itu sendiri, bahwa kepastian hukum adalah

salah satu produk dari hukum atau lebih khususnya lagi merupakan produk dari perundang-undangan.<sup>9</sup>

## 2. Teori Perjanjian

Istilah Perjanjian dalam hukum perjanjian merupakan kesepadanan dari istilah *Overeenskomst* dalam bahasa Belanda, atau *Agreement* dalam bahasa Inggris.<sup>10</sup> Pasal 1313 KUHPerduta memberikan pengertian perjanjian sebagai suatu perbuatan yang terjadi antara satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap orang lain. Pasal ini memberikan bukti bahwa sebetulnya perjanjian adalah sebagai *agreement* yang juga merupakan kontrak, tetapi ada kontrak, khususnya perjanjian dua pihak yang kemudian tidak dapat dimasukkan dalam pengertian pasal 1313 KUHPerduta tersebut.

Menurut kamus hukum perjanjian adalah persetujuan secara tertulis atau lisan yang dibuat dua pihak atau lebih di mana masing-masing berjanji akan menaati apa yang tersebut dalam persetujuan itu sebagai kesepakatan bersama; persetujuan atau kesepakatan resmi antara dua orang atau pihak atau negara atau lebih dalam bidang-bidang tertentu.<sup>11</sup> Menurut Van Dunne<sup>12</sup> perjanjian adalah suatu hubungan hukum antara dua pihak atau lebih berdasarkan kata sepakat untuk menimbulkan akibat hukum.

---

<sup>9</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 19-20.

<sup>10</sup> Munir Fuady, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang Hukum Bisnis)*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 2.

<sup>11</sup> Charlie Rudyat, *Kamus Hukum*, (Jakarta: Pustaka Mahardika, 2013), hlm. 349-350.

<sup>12</sup> Salim H.S., *Hukum Kontrak: Teori dan Teknik Penyusunan Kontrak*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2003), hlm. 16.

Selain 2 (Dua) teori tersebut diatas, mengingat bahwa Negara Indonesia merupakan Negara Hukum. Yang mana pernyataan negara hukum ini tertuang dalam Konstitusi Negara Republik Indonesia Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke IV, oleh karena itu sudah semestinya hukum memegang kedudukan yang penting untuk mengontrol seluruh aspek pola hidup manusia dalam bermasyarakat.

Pada Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Amandemen ke-IV yaitu bahwa :

*“Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum.”<sup>13</sup>*

Ketentuan dalam konstitusi ini artinya hukum itu harus memberikan perlindungan terhadap semua pihak sesuai dengan status hukumnya karena setiap orang memiliki kedudukan yang sama dihadapan hukum. Hukum juga memiliki kepentingan yang berguna untuk mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.<sup>14</sup>

Didukung oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pada Pasal 1 ayat (1) yang menjelaskan bahwa :

*“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”<sup>15</sup>*

Dalam hal ini maka perlindungan hukum sangat diperlukan untuk melindungi pelanggan atau konsumen dari perilaku yang sewenang-wenang

<sup>13</sup> Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Amandemen ke-IV Pasal 28D ayat (1)

<sup>14</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 69

<sup>15</sup> Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1)

terutama dari pihak pelaku usaha. Dengan adanya pengaturan hukum tersebut diharapkan dapat menjadi payung hukum dalam melindungi pelanggan atau konsumen untuk dapat mempertahankan hak-haknya apabila hak-hak tersebut tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha.<sup>16</sup> Dengan demikian diharapkan PERUMDA Tirtawening tidak hanya menuntut haknya dari pelanggan, tetapi juga memikirkan kewajiban yang harus dilakukannya.

Keperentingan pelanggan atau konsumen tersebut sangat berkaitan erat dengan hak-hak konsumen seperti yang terdapat dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- (1) Hak atas kenyamanan, dan keselamatan.
- (2) Hak untuk memilih.
- (3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur.
- (4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.
- (5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- (6) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- (7) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.
- (8) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain hak-haknya tersebut, pelanggan atau konsumen juga mempunyai kewajiban seperti yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- (1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan demi keamanan dan keselamatan.
- (2) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian dan/atau jasa.
- (3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- (4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

---

<sup>16</sup> Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: PT Citra Ditya Bhakti, 2000), hlm. 160.

Mengenai hak pelaku usaha, Pasal 6 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan sebagai berikut :

- (1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- (2) Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- (3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- (4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- (5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pelaku usaha selain mempunyai hak juga mempunyai kewajiban seperti yang diatur dalam Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain :

- (1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- (2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- (3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- (4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- (5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- (6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- (7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



Dalam Pasal 1313 KUH Perdata menyebutkan bahwa perjanjian adalah:

*“Suatu perbuatan di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.”*<sup>17</sup>

Pasal tersebut menerangkan secara sederhana tentang pengertian perjanjian yang menggambarkan tentang adanya dua pihak yang saling mengikatkan dirinya kepada pihak lain.<sup>18</sup> Dalam hal ini tujuan pembuatan perjanjian antara PERUMDA Tirtawening dengan pelanggan adalah untuk mempertegas dan memperjelas hak dan kewajiban pelanggan dan PERUMDA Tirtawening, sehingga dapat mendorong terciptanya hubungan yang harmonis, dinamis dan berkeadilan, yaitu syarat-syarat penyambungan air minum, hak dan kewajiban kedua belah pihak. Perjanjian penyambungan air minum antara PERUMDA Tirtawening dengan pelanggan menerbitkan suatu perikatan.

Dalam pelaksanaan perjanjian atau kontrak berlangganan yang sekurang-kurangnya harus mencakup :

- a. Nama, tempat kedudukan serta alamat pelanggan;
- b. Nama, tempat kedudukan serta alamat perusahaan;
- c. Hak dan kewajiban PERUMDA Tirtawening;
- d. Hak dan kewajiban pelanggan;
- e. Jangka waktu dan tanggal mulai berlakunya perjanjian dan
- f. Tanda tangan para pihak pembuat perjanjian kerja bersama.

---

<sup>17</sup> Kitab Undang-undang Hukum Perdata Pasal 1313

<sup>18</sup> Ahmadi Miru dan Sakka Pati, *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2011), hlm. 63.

Hal tersebut nantinya akan termuat dalam Perjanjian Kontrak Berlangganan, yang isinya memuat hal-hal seperti kewajiban para pihak, hak para pihak, tanggung jawab para pihak, dan larangan bagi pelanggan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung.

Jadi dengan adanya perjanjian tertulis antara PERUMDA Tirtawening dengan pelanggan seharusnya tidak hanya sebatas formalitas saja, dan pelaksanaannya pun seharusnya tidak merugikan kedua belah pihak. Adapun peranan Perjanjian atau Kontrak Berlangganan Air pada PERUMDA Tirtawening ini yakni untuk melindungi kepentingan pelanggan PERUMDA Tirtawening yang hak-haknya tidak termuat dalam Perjanjian Kontrak Berlangganan.

Dalam pelaksanaan perjanjian antara PERUMDA Tirtawening dengan pelanggan dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh para pihak atau oleh salah satu pihak sehingga terjadi wanprestasi. Dalam perikatan untuk tidak berbuat sesuatu, yang telah ditetapkan dalam perjanjian tidak perlu dipersoalkan apakah ditentukan dalam jangka waktu tertentu atau tidak. Pokoknya sejak perikatan itu berlaku atau selama berlaku, debitur melakukan perbuatan itu, ia dinyatakan telah lalai (wanprestasi).

Wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat pada waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya, apabila dalam melaksanakan prestasi perjanjian telah lalai sehingga terlambat dari jadwal waktu yang ditentukan atau dalam melaksanakan prestasi tidak menurut selayaknya.

Perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan pelanggan di Kota Bandung, telah diatur dalam Peraturan Wali Kota Bandung. Namun demikian hal tersebut harus tetap diperhatikan dalam pelaksanaannya. Maka terdapat beberapa aspek perlindungan konsumen dalam perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan pelanggan di Kota Bandung yaitu keseluruhan informasi dan keterbukaan produk atau layanan, proses penagihan dan pembayaran pinjaman harus sesuai dengan aturan, pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen, antisipasi kerugian, dan keselarasan antara isi perjanjian dengan pelaksanaan yang terjadi. Aspek-aspek tersebut harus menjadi perhatian baik bagi masing-masing pihak dalam pelayanan pendistribusian air minum.

Jika terjadi perselisihan antara PERUMDA Tirtawening dengan pelanggan akibat dari salah satu pihak wanprestasi atau tidak memenuhi dari pada isi perjanjian kerja bersama atau kontrak berlangganan yang telah disepakati tersebut, ketika terjadi permasalahan dengan PERUMDA Tirtawening, upaya yang dilakukan pelanggan untuk memperoleh hak-hak yang seharusnya didapat adalah dengan cara mengajukan pengaduan kepada pihak PERUMDA Tirtawening dan kemudian cara penyelesaian yang dilakukan oleh pihak PERUMDA Tirtawening, hanya sebatas merespon dan dengan mengadakan perundingan atau musyawarah tanpa adanya tindakan lebih lanjut.

## F. Langkah-langkah Penelitian

### 1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif analisis* yaitu metode penelitian yang tujuannya memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, mengkonstruksi gejala-gejala serta hubungan antara fenomena-fenomena yang diselidiki dari hasil pengamatan beberapa kejadian untuk kemudian dianalisis secara aktual dengan realita yang ada.<sup>19</sup>

### 2. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris adalah penelitian yang berusaha menghubungkan antara Norma Hukum yang berlaku dengan kenyataan yang ada di masyarakat. Dengan data berupa jumlah data angka permasalahan yang serupa dan wawancara terkait permasalahan yang ada langsung, pada suatu instansi atau lembaga yang menjadi objek penelitian untuk memastikan apakah permasalahan dalam pelaksanaan perlindungan hukum terhadap hak konsumen dalam pelaksanaan perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan pelanggan di Kota Bandung.

---

<sup>19</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 29.

### 3. Sumber Data

Dalam penelitian hukum, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup beberapa bagian, diantaranya sebagai berikut :

#### a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum Primer yaitu informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung yang berasal dari hasil penelitian dan data-data yang diperoleh dari PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dan beberapa Pelanggan di Kota Bandung.

#### b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, serta bahan-bahan yang berkaitan dan dapat memberikan penjelasan dari sumber data primer antara lain, teori-teori dan literatur-literatur yang bergubungan erat dengan permasalahan di atas. Bahan hukum sekunder juga dapat diperoleh dari bahan kepustakaan dan perundang-undangan, meliputi :

- 1) Undang-undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Amandemen ke IV
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata)
- 4) Peraturan Walikota Bandung Nomor 26 Tahun 2022 tentang Pengaturan Pelayanan Air Minum dan Air Limbah Pada Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang diambil dari media online yang digunakan sebagai bahan rujukan dan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian. Antara lain yang termasuk ke dalam bahan hukum tersier seperti kamus hukum, KBBI, ensiklopedia, artikel, berita media online yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.<sup>20</sup>

4. **Jenis Data**

a) Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi dan wawancara pada lembaga yang berkaitan dengan masalah penelitian penulis mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung Dengan Pelanggan di Kota Bandung.

b) Data Sekunder

Data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan melalui pihak lain biasanya dalam bentuk publikasi ilmiah seperti buku-buku yang menyajikan susbtansi mengenai Perlindungan Hukum, Hak Konsumen dan Perjanjian oleh para ahli hukum.

c) Data Tersier

Data tersier adalah penjelasan dari sumber data primer dan sekunder, antara lain kamus hukum, artikel hukum, jurnal hukum, koran,

---

<sup>20</sup> Sri Mamudji dan Dkk, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Fakultas Hukum UI, 2005), hlm. 31.

majalah dan laman resmi dalam internet yang berhubungan dengan masalah penelitian penulis mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung Dengan Pelanggan di Kota Bandung.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### a) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah upaya mencari dan mengumpulkan dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan, rancangan undang-undang, hasil penelitian jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan makalah seminar yang berhubungan dengan penelitian ini.

### b) Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan penelitian.<sup>21</sup> Peneliti melakukan observasi di PERUMDA Tirtawening Kota Bandung.

### c) Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai dua orang yang saling bertemu secara sengaja yang didalamnya melakukan tanya jawab yang bertujuan untuk saling bertukar ide maupun informasi dan dari kegiatan tersebut

---

<sup>21</sup> Wahidmurni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan (Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif)*, (Malang: IKIP Malang, 2008), hlm. 33.

dapat dikonstruksikan makna yang sebenarnya dalam suatu topik tertentu.<sup>22</sup> Dalam memperoleh data, wawancara dilakukan untuk mempertegas data-data dalam penelitian ini. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan di PERUMDA Tirtawening Tirtawening Kota Bandung juga beberapa pelanggan khususnya di Kelurahan Sadang Serang, Kecamatan Coblong, Kota Bandung.

## 6. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu tahapan yang dilakukan setelah data terkumpul. Data yang diperoleh dari studi kepustakaan maupun dari penelitian lapangan akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu metode analisis data yang mengelompokkan dan menganalisis data yang diperoleh dengan penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya, kemudian dihubungkan dengan teori-teori, asas-asas, dan kaidah-kaidah hukum yang diperoleh jawaban atas permasalahan yang dirumuskan.<sup>23</sup> Adapun langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti adalah menganalisis data dengan cara sebagai berikut :

- a) Mengidentifikasi data, data yang telah terkumpulkan dari peraturan-peraturan yang berlaku dan wawancara yang telah dilakukan;
- b) Klasifikasi data, setelah data diidentifikasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti kemudian diklasifikasi kemudian dianalisis dengan metode yang telah ditentukan;

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 72.

<sup>23</sup> I Made Wirartha dan Dhewiberta Hardjono, *Pedoman Penulisan Ushulan Penelitian, Skripsi, dan Tesis*, (Yogyakarta: ANDI, 2006), hlm. 155.



- c) Analisis data, setelah data diklasifikasi kemudian dianalisis dengan metode yang telah ditentukan;
- d) Menyimpulkan, setelah melakukan analisis data maka selanjutnya menyimpulkan hasil penelitian.

## 7. Lokasi

Untuk memperoleh data yang diperlukan guna mendukung penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian sebagai berikut :

- a) Penelitian Lapangan
  - 1) PERUMDA Tirtawening Kota Bandung. Jl. Badak Singa No.10, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.
  - 2) Beberapa pelanggan PERUMDA Tirtawening Kota Bandung.
- b) Penelitian Kepustakaan
  - 1. Perpustakaan Rachmat Djatnika UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Jl. A.H Nasution No. 105 Cipadung, Kecamatan Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat, 40614.

## G. Hasil Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti terdahulu, ditemukan dan diketahui beberapa penelitian yang membahas topik dengan bahasan yang sama. Penelitian tersebut diantaranya :

No.	Penulis dan Tahun	Topik Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Annisa Rizky Aulia (Tahun 2021)	Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	Membahas topik penelitian dengan merujuk pada sumber yang sama, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.	Subjek dan objek penelitian berbeda, begitu juga dengan rumusan masalahnya berbeda
2.	Wiwin Winarto (Tahun 2012)	Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Air Minum Akibat Kekurangan Air Yang Dihasilkan Dari PDAM	Membahas topik penelitian dengan merujuk pada sumber yang sama, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.	Subjek dan objek penelitian berbeda, begitu juga dengan rumusan masalahnya berbeda, penelitian

				ini lebih membahas mengenai pertanggungja waban hukum.
3.	Cokorda Agung Krisna Dana, Anak Agung Istri Ari Atu Dewi (Tahun 2020)	Pertanggung Jawaban PDAM Kabupaten Klungkung Dalam Penyediaan Air Minum Kepada Pengguna Jasa	Membahas topik penelitian dengan merujuk pada sumber yang sama, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.	Subjek dan objek penelitian berbeda, begitu juga dengan rumusan masalahnya berbeda, penelitian ini membahas mengenai kewenangan dan pertanggung jawaban hukum