



WANPRESTASI DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN PELANGGAN (Suatu Penelitian Tentang Pengelolaan Air Minum di Kota Banda Aceh)

Ali Fajrul Imam

Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Yusri

Fakultas Hukum Universitas Syiah Kuala
Jl. Putroe Phang No. 1, Darussalam, Banda Aceh - 23111

Abstrak - Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan suatu perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum pelanggan diwajibkan membayar iuran tepat waktu. Demikian pula PDAM wajib menyediakan suplai air minum kepada pelanggan dengan kualitas yang baik selama 24 jam/hari, akan tetapi di dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air minum masih ada pihak-pihak yang melakukan tindakan wanprestasi seperti tidak terpenuhinya kualitas air yang seharusnya didapat, air tidak mengalir penuh selama 24 jam, air yang mati total, maupun keterlambatan pembayaran iuran air minum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan perjanjian pengelolaan air minum Kota Banda Aceh, bentuk-bentuk dan penyebab wanprestasi yang dilakukan oleh para pihak dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum, dan upaya penyelesaian terhadap sengketa yang timbul dari para pihak dalam perjanjian. Data diperoleh melalui penelitian yuridis empiris yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan dilengkapi dengan data sekunder serta menggunakan pengambilan sampel secara purposive, instrumen yang digunakan adalah studi dokumen, observasi, dan wawancara, untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan hasil dari penelitian, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air minum masih ada pihak-pihak yang melakukan wanprestasi. Dari pihak PDAM melakukan wanprestasi seperti air yang tidak memenuhi standar air minum, air tidak mengalir 24 jam, air berhenti mengalir sedangkan dari pihak pelanggan sering terlambat atau tidak membayar iuran bulanan air minum. Penyelesaian wanprestasi dilakukan dengan denda keterlambatan pembayaran iuran, pemutusan air minum bagi yang tidak membayar iuran, dan perbaikan pelayanan bagi yang mengalami pelayanan yang kurang baik. Disarankan kepada PDAM Tirta Daroy agar lebih memperbaiki jasa pelayanannya, para pelanggan disarankan agar membayar membayar iuran bulanan tepat waktu dan bagi pemerintah diharapkan lebih memerhatikan pelayanan PDAM Tirta Daroy dalam melakukan kegiatan perusahaan karena berkaitan dengan hajat hidup orang banyak.

Kata Kunci: wanprestasi, pelaksanaan, Perjanjian

Abstract - Article 1313 of the Civil Code explains a treaty is an act by which one or more persons commit themselves to one or more persons. In the drinking water service agreement the customer is required to pay the dues on time. Similarly, PDAMs are required to provide drinking water supply to customers with good quality for 24 hours / day, but in the implementation of drinking water management services agreement there are still parties who perform acts of default such as non-fulfillment of water quality that should be obtained, water is not flowing for 24 hours, the water is totally stop, and delayed payment of drinking water. The purpose of this study is to explain the implementation of the drinking water supply agreement in Banda Aceh, the forms and causes of default committed by the parties in the drinking water management services agreement, and the settlement of the dispute arising from the parties to the agreement. The data obtained through empirical juridical research conducted to obtain primary data and equipped with secondary data and use purposive sampling, the instrument use is document, observation, and interviews, for further analyzed by using a qualitative approach. Based on the results of the research, indicate that in the implementation of drinking water management services agreement there are still parties who do default. On the PDAM side the default like water that does not has drinking water standard, water does not flow 24 hours, water stop flowing while the customer often late or do not pay on time. The settlement of default was done with penalty contribution of late payment, termination of drinking water for non-payment of dues, and service improvement for those experiencing poor service. It is recommended to PDAM Tirta Daroy to improve their services, the customers are advised to pay the fee on time and for the government to pay more attention to PDAM Tirta Daroy's service in conducting company's activities as it relates to the livelihood of many people.

Keywords: Default, implementation, agreement

PENDAHULUAN

PDAM merupakan, perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan air minum untuk kebutuhan masyarakat yang ada di setiap daerah, sehingga dengan adanya PDAM masyarakat dapat mengakses air bersih dengan mudah, karena air merupakan salah satu unsur penting dalam menopang hidup manusia.

PDAM dalam menjalankan kewajibannya, dalam memenuhi kebutuhan suplai air bersih di setiap rumah warga selalu menggunakan teknisi yang handal dan profesional, agar suplai air bersih selalu terjaga. Hal ini memperlihatkan bahwa betapa pentingnya akses air bersih dalam menopang kegiatan hidup bermasyarakat. Untuk mencapai tujuan utama yaitu kesejahteraan masyarakat melalui suplai air bersih yang mudah, maka dalam melaksanakan tugas pokoknya PDAM berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku, dan penggunaan serta pengendalian teknis atas pelaksanaan tugas pokok sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dan berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan dalam BAB IX tentang Pembiayaan Pasal 14 No 2 sampai 3 menjelaskan bahwasanya masyarakat yang secara langsung mendapatkan dari manfaat bangunan-bangunan pengairan baik untuk usaha maupun dipakai untuk keperluan pribadi maka diikutsertakan untuk membayar jasa pengelolaan yang berbentuk iuran yang selanjutnya diberikan kepada pemerintah.

Penjelasan pasal di atas dapat disimpulkan yang menjadi jenis perjanjian adalah perjanjian jasa pengelolaan air minum. Dalam hukum perdata mengatur hubungan hukum antara penyedia dan pengguna jasa sejak penandatanganan perjanjian sampai dengan berakhirnya perjanjian pengadaan jasa. Hubungan hukum antara pengguna dengan penyedia yang terjadi pada proses penandatanganan perjanjian jasa sampai dengan proses berakhirnya perjanjian merupakan hubungan hukum perdata khususnya hubungan kontraktual.¹

Pada saat melaksanakan kewajiban untuk memenuhi prestasi pada masing-masing pihak yang terikat di dalam sebuah perjanjian, di pihak pelanggan sering kali terjadi penyimpangan yang hal tersebut terang tidak boleh dilakukan karena bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga terjadilah wanprestasi.

Secara sederhana wanprestasi adalah tidak melakukan prestasi, atau melakukan prestasi, tetapi yang dilaksanakan tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan seharusnya. Jadi,

¹ “Artikel Anggaran Dan Perbendaharaan Aspek Hukum Dalam Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah” < www.bppk.kemenkeu.go.id > [diakses 29/08/ 2017]

pelanggan (debitur) telah melakukan wanprestasi karena tidak atau terlambat melaksanakan prestasi dari waktu yang telah ditentukan.² Perbuatan tersebut dapat dilihat contohnya seperti pelanggan air minum yang malas membayar iuran bulanan yang mengakibatkan pembayaran iuran terhadap PDAM Tirta Daroy terhenti, dan bahkan tidak membayar sama sekali sehingga mengakibatkan meteran air bersih PDAM Tirta Daroy dibongkar dari rumah pelanggan. Pada tahun 2017 jumlah pelanggan PDAM Tirta Daroy adalah 42.998 sedangkan jumlah pelanggan yang membayar rutin hanya 40% saja yaitu 17.199 dan 60% pelanggan menunggak lebih dari 3 bulan yang berjumlah 25,798 serta jumlah pelanggan yang diputus oleh PDAM Tirta Daroy karena menunggak lebih dari 4 bulan yaitu 10.569 orang.³

Namun dari segi PDAM Tirta Daroy pernah juga melakukan perbuatan-perbuatan wanprestasi seperti yang terjadi di Gampong Keramat Kecamatan Kuta Alam, Kota Banda Aceh yang disampaikan oleh Saifuddin warga Jl. Pucot Baren, yang dimana air PDAM Tirta Daroy yang dialiri berwarna keruh dan bau yang tidak sedap⁴ dan perawatan terhadap pipa yang tidak dicat dengan cat anti karat yang menyebabkan mudahnya terkelupas dan berkarat. Hal ini akan sangat membahayakan kualitas air olahan karena risiko terkontaminasi nya air olahan dengan karat pipa.⁵

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan artikel ini dilakukan penelitian lapangan (*Fild research*) yang dilakukan dengan mewawancarai responden dan informan yang terkait dengan pelaksanaan perjanjian berlangganan sambungan air minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy. Sedangkan untuk melengkapi juga dilakukan penelitian kepustakaan (*library Research*) yaitu dengan mempelajari literatur-literatur, peraturan perundang-undangan, majalah, website, dan surat kabar, jurnal hukum, serta pendapat sarjana.

Dalam mengambil kesimpulan yang diperoleh berdasarkan data yang didapat, maka digunakan pendekatan deskriptif, yaitu dengan menjelaskan segala sesuatu yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas sehingga diperoleh suatu kesimpulan yang tepat.

² Rai Wijaya, *Merancang Suatu Perjanjian*, Bekasi: Megapoin 2004. hlm, 77.

³ Jumlah Pelanggan “< <http://www.pdamtirtadaroy.co.id> > [diakses 02/03/2017]

⁴ Warga Gampong Keramat “< <http://www.pdamtirtadaroy.co.id> > [diakses 02/03/2017]

⁵ Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Prasarana dan Sarana Air minum*, Jakarta : Cipta Karya, 2015 hlm. 61.

Dari keseluruhan data yang diperoleh baik yang bersumber dari penelitian kepustakaan maupun hasil penelitian lapangan, akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menghubungkan data, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.⁶

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Pelaksanaan Perjanjian Jasa Pengelolaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy

Dalam proses pendaftaran sambungan air minum PDAM Tirta Daroy terdapat beberapa tahapan-tahapan yang harus dilakukan diantaranya:⁷

- a. Calon Pelanggan melakukan pendaftaran pemasangan sambungan ke Bagian Hubungan Pelanggan dengan membayar uang formulir pendaftaran.
- b. Bagian Hubungan pelanggan menginterview pelanggan untuk mengetahui lokasi dari rencana pemasangan baru tersebut, dan menyerahkannya ke Bagian Perencanaan Teknik untuk disurvey.
- c. Bagian Perencanaan Teknik melakukan survey ke lokasi dan menghitung biaya pemasangan baru tersebut, selanjutnya diserahkan ke Bagian Hubungan Pelanggan.
- d. Bagian Hubungan Pelanggan menanyakan persetujuan kepada Pelanggan, apa bila tidak setuju maka diarsipkan, dan apabila setuju maka diterbitkan Kuitansi Pembayaran Pemasangan Baru dan Surat Perjanjian.
- e. Pelanggan menandatangani Surat Perjanjian dan membayar Biaya Pemasangan Baru ke Bagian Keuangan.
- f. Berdasarkan bukti lunas pembayaran pemasangan baru tersebut Bagian Hubungan Pelanggan mengirim berkas tersebut kepada Kasie P3K (Bertanggung jawab atas pelaksanaan pekerjaan sambungan baru) untuk menerbitkan surat perintah kerja Pemasangan Baru dan membuat BPDPB (Bukti Permintaan Dan Pengeluaran Barang) untuk pengambilan barang ke Bagian Umum /Kasie Gudang.

⁶ Lexy J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat : Remaja Rosdakarya, 2013, hlm. 248.

⁷ "SOP Pemasangan Baru "< <http://www.pdamtirtadaroy.co.id>> [diakses 08/10/2017]

- g. Barang Sambungan Baru diambil ke gudang dan dipasang ke rumah pelanggan oleh tukang sesuai dengan surat perintah kerja dari Seksi P3K.
- h. Tembusan dari surat perintah kerja Pemasangan Baru juga diserahkan ke Seksi Pengawasan Teknik.
- i. Setelah pekerjaan telah selesai dilaksanakan maka tukang menyerahkan Berita Acara Pekerjaan kepada pelanggan untuk ditandatangani bahwa pekerjaan telah selesai dengan baik.
- j. Setelah itu Seksi P3K menyerahkan berita acara pemasangan baru tersebut ke bagian Hubungan Pelanggan untuk diinput ke data base pelanggan dan ke Bagian Keuangan untuk pembayaran upah kerja.

Setelah dilakukan tahap-tahap di atas barulah dilakukan pemasangan pipa air minum ke rumah-rumah pelanggan. Dalam hal pemasangan baru PDAM Tirta Daroy memberikan patokan harga untuk satu kali pemasangan baru sebesar Rp.810.000.00,- Namun berbeda apabila ada masyarakat yang ingin menjadi pelanggan PDAM Tirta Daroy akan tetapi masyarakat tersebut berada diluar jangkauan jaringan PDAM maka masyarakat tersebut harus melakukan penggandaan jaringan pipa PDAM dengan jumlah biaya yang jauh lebih mahal. Mahalnya pemasangan baru tersebut diukur sejauh pipa itu dipasang.⁸

Setelah pihak PDAM Tirta Daroy mengaliri air bersih ke rumah-rumah pelanggan, maka dalam waktu 1 bulan sekali pelanggan diwajibkan untuk membayar iuran rutin pemakaian air sesuai dengan pemakaian yang tercantum dalam stan angka meteran yang dicatat setiap bulan oleh petugas PDAM, sehingga peting bagi pihak PDAM untuk mencatat stan angka meteran setiap bulan agar mengetahui besaran pemakaian debit air yang dipakai oleh pelanggan, sehingga pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan sesuai dengan pemakaian setiap bulannya.

Dalam hal pelanggan menunggak iuran dalam 2 bulan, PDAM tirta Daroy akan mengeluarkan surat teguran dan tagihan yang tertunggak yang harus dibayar pelanggan. Apabila pelanggan menunggak selama megabaikan teguran dari PDAM Tirta Daroy akan berakibat pemutusan sambungan air minum.

Dalam pelaksanaannya PDAM Tirta Daroy akan langsung memutuskan air bersih ke rumah pelanggan yang menunggak pembayaran iuran selama 3 tiga bulan, peraturan ini telah dikeluarkan oleh pihak PDAM Tirta Daroy sejak tahun 2013 lalu dan telah di klaim oleh

⁸ Wawancara dengan Maimun, Ketua bagian hubungan pelanggan, 9 Juli 2017.

pihak PDAM Tirta Daroy bahwa peraturan ini telah diketahui oleh semua pelanggan, dan apabila hal diatas terjadi maka PDAM akan bertindak tegas. Adapun proses pemutusan air bersih yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Daroy akibat menunggak pembayaran selama 3 bulan adalah sebagai berikut :⁹

- a. Bagian Hubungan Pelanggan menyiapkan dan mengirim data base piutang rekening air yang ter tunggak kepada Cabang dan Seksi Penagihan.
- b. Cabang mencetak rekapitulasi daftar pelanggan yang piutang tunggakan.
- c. Cabang mencetak Surat Teguran dan ditandatangani Direksi/Kepala cabang.
- d. Surat Teguran didistribusikan ke Bagian Hubungan pelanggan/Seksi Penagihan untuk disampaikan kepada pelanggan.
- e. Seksi Penagihan / Seksi Admistrasi Cabang mengarsipkan kembali tembusan Surat Teguran yang telah disampaikan ke pelanggan.
- f. Petugas Loker menerima pembayaran tunggakan rekening berdasarkan Surat Teguran yang telah disampaikan.
- g. Petugas Loker menyerahkan rekening dan Bukti denda tunggakan yang sudah dibayar kepada pelanggan.
- h. Petugas Loker membukukan penerimaan pembayaran tunggakan sesuai dengan Laporan Penerimaan Penagihan.
- i. Untuk tunggakan yang sudah melewati tenggang waktu pembayarannya dicetak Surat Perintah Pemutusan.
- j. Surat Perintah Pemutusan yang sudah ditandatangani Kepala cabang diserahkan kepada Seksi Tehnik Cabang.
- k. Seksi Tehnik Cabang melakukan pemutusan aliran air minum berdasarkan Surat Perintah Pemutusan tersebut.
- l. Hasil pemutusan diserahkan kembali kepada Seksi Adm. Cabang lalu diserahkan ke Bagian Hubungan pelanggan dan satu tembusannya kepada Seksi Rekening.
- m. Seksi Rekening./Bagian Hubungan pelanggan membuat status in- aktif pada No.ID yang sudah diputus di Program TRA (data base system).

⁹ “SOP Pemutisan Water Meter Prosedur Tunggakan Rekening Air, SOP Pemasangan Baru “<
<http://www.pdamtirtadaroy.co.id>> [diakses 08/10/2017]

2. Bentuk Dan Penyebab Wanprestasi Dalam Perjanjian Jasa Pengelolaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Daroy Dengan Pelanggan

Walaupun di dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum tersebut terdapat standar air minum yang harus dipenuhi akan tetapi tetap saja terdapat banyak laporan dari masyarakat yang merupakan pelanggan jasa pengelolaan air minum PDAM Tirta Daroy yang kurang puas, adapun pelaporan tersebut disampaikan langsung dengan mendatangi ke kantor cabang atau pusat PDAM Tirta Daroy langsung. Dari pengamatan yang lakukan selama 7 hari di PDAM Tirta Daroy tepatnya di ruang seksi pembaca meter yang dikepalai oleh Pak Tarmizi, terdapat rata-rata ada 2 sampai 3 pelapor yang melaporkan keluhannya kepada PDAM Tirta Daroy, dari jumlah pelapor tersebut jumlah laporan yang sering dilaporkan adalah jumlah pembayaran air yang tiba-tiba naik dan air yang tidak pernah teralirkan bahkan sampai 1 bulan.

Dari sebagian pelanggan yang kurang puas bahkan dirugikan ada juga yang melaporkan keadaan tersebut ke lembaga yayasan perlindungan konsumen Aceh (YaPKA). Bentuk pelaporan ini dapat dilakukan datang langsung ke kantor YaPKA, dan mengirimkan pesan singkat (SMS), dengan persyaratan bahwasanya yang melapor adalah benar-benar pelanggan dari PDAM Tirta Daroy dengan menunjukkan ID pelanggan atau sering disebut dengan nomor rekening dengan atas nama si pelapor dan keadaan yang dilaporkannya benar-benar terjadi dengan menunjukkan alat bukti, yang dimana dengan pelaporan tersebut akan ditindak dilanjuti dengan proses dipertemukannya kedua belah pihak antara pelanggan dan PDAM Tirta Daroy yang nantinya akan dicari jalan keluar dari permasalahan tersebut adapun pelaporan yang pernah terjadi dari tahun 2013 sampai 2016 adalah sebagai berikut:¹⁰

Tabel 1.
Jumlah Laporan Keluhan Pelanggan Yang masuk ke YaPKA

No	Tahun	Laporan Pertahun	Laporan Perbulan	Laporan Perhari
1	2013	5400 laporan	450 laporan	15 laporan
2	2014	1800 laporan	150 laporan	5 laporan
3	2015	1440 laporan	120 laporan	7 laporan
4	2016	1800 laporan	150 laporan	5 laporan

¹⁰ Wawancara dengan Fahmiwati, Ketua YaPKA, 27 Juli 2017

Tabel 1. Memperlihatkan jumlah pelaporan yang masuk setiap tahun, bulan dan hari. Dari hasil pengamatan terdapat penurunan laporan keluhan pelanggan, akan tetapi pada tahun 2015 kembali meningkat jumlah keluhan pelanggan, dari informasi yang didapatkan dari YaPKA hal ini disebabkan karena terdapat pembangunan jalan yang menyebabkan kebocoran pipa sehingga air kerumah warga menjadi macet dan kotor. Tabel diatas dapat kita lihat bahwasanya PDAM benar-benar membenahi diri untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan terbukti dengan keterangan ketua YaPKA yang bahwasanya terjadi penurunan keluhan pelanggan setiap tahunnya.

Data dari tabel tersebut diambil dari jumlah minimal dari rata-rata pelaporan yang masuk dari YaPKA, adapun perhitungan dari pelaporan tersebut dihitung dari pelaporan yang masuk baik pelaporan langsung ke kantor YaPKA, email YaPKA, media sosial, dan SMS yang masuk, serta perhitungan tetap dihitung apabila pelapor tetap dengan orang yang sama. Pertimbangannya karena orang tersebut tetap dalam kondisi yang sama karena PDAM belum berbuat apa-apa untuk merespon keadaan yang merugikan pelanggan tersebut.

Adapun bentuk pelaporan yang pernah diajukan ke YaPKA adalah :

- a. Terputusnya air selama berbulan-bulan
- b. Pembayaran iuran yang tidak sesuai dengan pemakaian
- c. Air yang kurang layak untuk dipakai

3. Penyelesaian Kasus Wanprestasi Antara Perusahaan Air Minum Tirta Daroy Dengan Pelanggan

Penyelesaian terhadap wanprestasi dalam perjanjian pengadaan air minum, yang dimana penyelesaiannya tersebut selama dilakukan penelitian ini, semua penyelesaian terhadap kasus wanprestasi dilakukan diluar pengadilan. Penyelesaian wanprestasi dalam perjanjian pengadaan air bersih terbagi atas jenis siapa yang melakukan wanprestasi tersebut. Adapun jenis penyelesaian wanprestasi tersebut adalah :

a. Penyelesaian wanprestasi oleh pihak PDAM Tirta Daroy

Di dalam perjanjian pengadaan oleh PDAM terdapat peraturan tambahan yang berlaku sejak tahun 2013, ada pun isi dari peraturan tersebut adalah:¹¹

PDAM Tirta Daroy kota Banda Aceh akan melakukan penertiban pelanggan mulai tanggal 7 Maret 2013 :

¹¹ Wawancara dengan Maimun, Ketua Bagian Hubungan Pelanggan, 9 Juli 2017.

- 1) Bagi pelanggan yang telah menikmati air agar dapat melunasi tagihan rekening air tepat waktu setiap bulan.
- 2) Pemutusan sambungan air yang menunggak rekening diatas 3 (tiga) bulan tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Dari peraturan diatas dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Daroy akan memutuskan langsung sambungan air pelanggan apabila pelanggan tersebut lalai untuk membayar tagihan air bersih, akan tetapi pelanggan dapat menikmati kembali air bersih dengan syarat pelanggan tersebut harus membayar sejumlah tunggakan dan denda selama ia lalai dalam membayar tagihan air setiap bulannya selama kurun waktu atau lebih semenjak peraturan ini dibuat, serta membayar biaya tagihan pemasangan baru, yang dikarenakan sambungan dari pelanggan tersebut telah diputuskan maka perlu dilakukan pemasangan baru untuk dapat menikmati kembali air bersih dari PDAM Tirta Daroy.

b. Penyelesaian kasus wanprestasi melalui YaPKA (Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh)

Dalam hal pelanggan yang merasa dirugikan oleh perbuatan PDAM Tirta Daroy, pelanggan melakukan tindakan dalam pembelaan haknya, dalam hal ini melapor langsung ke kantor pusat PDAM melalui seksi hubungan pelanggan. setelah melakukan pelaporan terhadap pelanggan yang melapor tetapi tidak kunjung mendapatkan respon yang memuaskan atau pihak PDAM Tirta Daroy tidak melakukan perbuatan apa-apa untuk mengubah keadaan si pelanggan lebih baik lagi. Ada beberapa kasus dimana pelayanan oleh PDAM Tirta Daroy lambat dalam menanggapi keluhan konsumen yang menyebabkan konsumen menolak untuk membayar iuran bulanan karena dirugikan.

Dalam hal proses penyelesaian sengketa oleh YaPKA ada beberapa bentuk pilihan penyelesaian yang dapat di pilih untuk penyelesaian sengketa tersebut. Adapun bentuk-bentuk penyelesaian sengketa tersebut antara lain seperti Arbitrase, Mediasi, Negosiasi

Dari ketiga upaya penyelesaian sengketa yang diberikan oleh YaPKA upaya yang sering dipakai adalah mediasi dengan pendekatan konsultatif yaitu upaya penyelesaian oleh YaPKA untuk mempertemukan PDAM Tirta Daroy dengan pelanggan dan peran dari YaPKA yaitu memfasilitasi tempat seta waktu pertemuan untuk berunding serta YaPKA memberikan solusi yang terbaik dan dapat diterima kedua belah pihak untuk jalan penyelesaian sengketa wanprestasi tersebut.¹²

¹² Wawancara dengan Fahmiwati, Ketua YaPKA, 27 Juli 2017.

KESIMPULAN

Pelaksanaan perjanjian pengelolaan air bersih PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Belum berjalan sebagaimana mestinya yang dimana pelanggan selalu dirugikan karena penyaluran air ke rumah-rumah selalu terhenti, bahkan tidak terairi selama berbulan-bulan, di samping itu kualitas air masih rendah dan standar kesehatannya. Di sisi lain pelanggan juga banyak yang melakukan wanprestasi dikarenakan tidak membayar iuran tepat waktu bahkan ada yang telah lam menunggak pembayaran.

Bentuk wanprestasi yang terjadi baik dari pihak PDAM Tirta Daroy maupun pelanggan yaitu .

- 1) Pihak PDAM Tirta Daroy , PDAM Tirta Daroy sering tidak mengalirkan air minum ke rumah-rumah pelanggan selama 24 jam, PDAM Tirta Daroy tidak mengaliri air ke rumah pelanggan dengan sebab yang tidak jelas, ada beberapa pelanggan yang mengatakan air yang dipakai terkadang tidak bersih, dan Pelanggan dirugikan dengan pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaiannya.
- 2) Pihak pelanggan, Pelanggan sering tidak membayar iuran tidak tepat waktu, Tidak membayar sama sekali pembayaran iuran setiap bulannya, dan Ada beberapa pelanggan yang merusak meteran untuk membayar iuran lebih murah.

Akibat dari adanya wanprestasi pihak PDAM Tirta Daroy maupun pelanggan sama-sama mengalami kerugian antara lain :

- 1) Bagi pihak PDAM Tirta Daroy dengan tidak dibayarnya iuran tidak tepat waktu atau tidak membayar sama sekali mengakibatkan pendapatan dari PDAM Tirta Daroy berkurang dan menutup buku setiap tahunnya dengan kerugian yang didapat dan berakibat pada biaya perawatan fasilitas PDAM Tirta Daroy, sehingga kualitas pelayanan menurun.
- 2) Bagi pihak pelanggan dengan adanya wanprestasi yang dilakukan oleh PDAM, mengakibatkan aktivitas sehari-hari seperti mandi, memasak dan aktivitas yang lain, menggunakan air menjadi terganggu, bahkan bagi pelaku usaha kecil yang menggunakan air ikut juga terganggu karena persediaan air kurang mencukupi. Sehingga Penyelesaian sengketa dipilih sesuai dengan siapa yang melanggar. jika yang melanggar adalah pelanggan maka memakai sistem PDAM Tirta Daroy. Sedangkan yang melanggar adalah PDAM Tirta Daroy maka pelanggan akan meminta bantuan dari YaPKA untuk penyelesaian sengketa.

Dari tuntutan yang ada dapat disimpulkan, tuntutan yang dilakukan pihak PDAM Tirta Daroy dari pelanggan adalah pemberian teguran pemutusan perjanjian dan membayar tunggakan, itu jika pelanggan menyambung kembali sambungannya setelah diputuskan perjanjian tersebut. Sedangkan tuntutan dari pelanggan hanya sebatas perbaikan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Buku-Buku

Lexy J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat : Remaja Rosdakarya, 2013.

Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, *Prasarana dan Sarana Air minum*, Jakarta : Cipta Karya, 2015.

Rai Wijaya, *Merancang Suatu Perjanjian*, Bekasi: Megapoin 2004.

2. Peraturan Perundang-Undangan

Kitap Undang-Undang Hukum Perdata

Keputusan MK No 85/PPU-XI/2013 tentang Undang-Undang No 7 Tahun 2004 tentang Sumberdaya Air

Undang-Undang No 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan

3. Sumber Website

Profil perusahaan “< <http://www.pdamtirtadaroy.co.id>> [diakses 02/03/2017]

SOP Pemasangan Baru “< <http://www.pdamtirtadaroy.co.id>> [diakses 08/10/2017]

SOP Pemutisan Water Meter Prosedur Tunggakan Rekening Air, SOP Pemasangan Baru “< <http://www.pdamtirtadaroy.co.id>> [diakses 08/10/2017]