

**ANALISIS TERHADAP PERJANJIAN PEMASANGAN AIR MINUM
ANTARA PDAM TIRTANADI SUMATERA UTARA DENGAN
PELANGGAN DI CABANG MEDAN DENAI**

TESIS

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh
Gelar Magister Hukum Pada Program Pascasarjana
Universitas Medan Area



Oleh

SAHAT H.E. SIMORANGKIR
NPM : 081 803 017

**PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER HUKUM BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2010**

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER HUKUM BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis ini Telah Disetujui Untuk Diperbanyak Dan Dipertahankan

Oleh :

Nama : Sahat HE. Simorangkir
NPM : 08.1803.017
Program Studi : Magister Hukum Bisnis
**Judul : ANALISIS TERHADAP PERJANJIAN
PEMASANGAN AIR MINUM TERUTAMA
PDAM TIRTANADI DENGAN PELANGGAN
DI CABANG MEDAN DENAI.**

Komisi Pembimbing

Pembimbing I



DR. Jelly Leviza, SH, MHum)

Pembimbing II



(Arif, SH, MH)

Diketahui Oleh :

Ketua Program Studi



(DR. Muza Nasution, SH, MHum)

Direktur



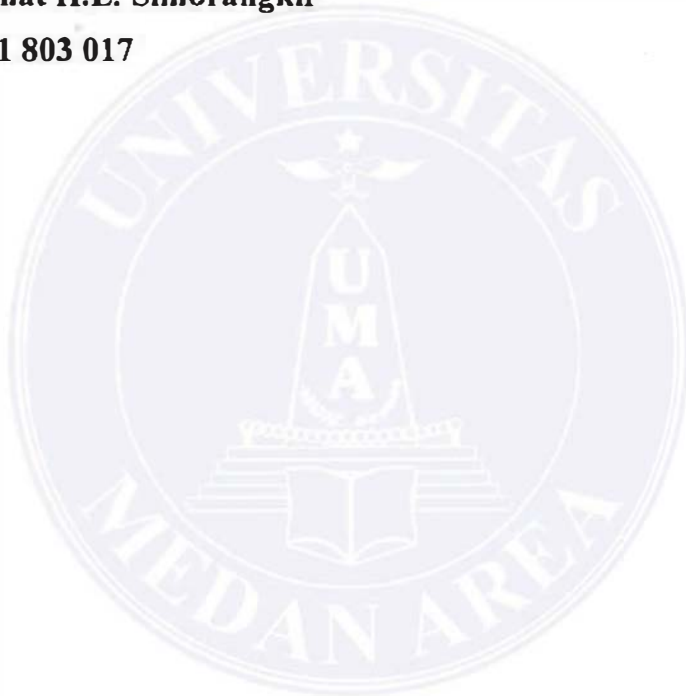
(Drs. Heri Kusmanto, MA)



Telah diuji pada Tanggal 08 Mei 2010

N a m a : Sahat H.E. Simorangkir

N P M : 081 803 017



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Taufik Siregar, SH. M.Hum.

Sekretaris : Elvi Zahara Lubis., SH., M.Hum.

Pembimbing I : Dr. Jelly Leviza., SH., M.Hum.

Pembimbing II : Arif., SH., MH.

Penguji Tamu : Dr. Mirza Nasution., SH., M.Hum.

ANALISIS TERHADAP PERJANJIAN PEMASANGAN AIR MINUM ANTARA PDAM TIRTANADI SUMATERA UTARA DENGAN PELANGGAN DI CABANG MEDAN DENAI

Nama : Sahat HE. Simorangkir
NPM : 08.1803.017
Pembimbing I : DR. Jelly Leviza, SH,M.Hum
Pembimbing II : Arif, SH,MH

ABSTRAK

“Air minum adalah merupakan kebutuhan pokok manusia”, maka dengan segala daya upaya akan diusahakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara, yang berada di Kota Medan maupun Kabupaten untuk mendapatkan air minum demi kelangsungan hidup perusahaan dalam pelayanan pada pelanggan, baik itu dilakukan melalui air bawah tanah yang bersumber dari penggalian sumur bor maupun penyulingan atau penyaringan dari air sungai.

Dimana dari sekian ratus Perusahaan Daerah Air Minum di Indonesia (\pm 300 s/d 335 unit), bahwa dimana hanya ada puluhan Perusahaan Daerah Air Minum yang sehat (\pm 70 s/d 80 unit) dan dinamis dalam pengolahannya. Diantara hal itu PADM Tirtanani yang sehat tersebut adalah termasuk salah satunya PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara. Dan secara berturut – turut sejak tahun 2005 sampai dengan 2007 telah ditetapkan sebagai salah satu penyelenggara air minum yang terbaik di Indonesia didalam kategori untuk kota metropolitan, yang ditetapkan oleh Menteri Pekerjaan Umum. Sehingga rumusan masalah dalam bentuk perjanjian, kekuatan hukum, tanggung jawab hukum, maupun tujuan penelitian dari abstrak dapat tertuang pada penelitian ini.

PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara memiliki teknik operation yang baik dalam memberikan servis pelanggan pada masyarakat dengan pola “Tiga Tas Air” yaitu kuantitas, kualitas dan kontinuitas air. Dalam pelayanan air minum kepada masyarakat bahwa PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara termasuk dicabang-cabangnya bahwa sudah mendapatkan system manajemen untuk I.S.O. 9001 : 2000 pada Periode Tahun 2002 – 2010 dengan penilaian kerja yang baik yaitu dibidang aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi, dan integritas pimpinan, staf, karyawan yang cukup tinggi.

Budaya pada perusahaan ini tercipta pada periode sebelumnya yaitu tahun 1994-2000. Pada tahun 2009 ini diprediksikan bahwa seluruh kantor cabang pemasaran akan memperoleh sertifikat I.S.O. 9001 : 2000 di Wilayah Zona I atau Medan sekitarnya, sebanyak 13 kantor cabang dengan persyaratan-persyaratan dan rekomendasi yang telah ditetapkan I.S.O. 9001 : 2000. Dimana telah dipersiapkan oleh pihak PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara, dalam hal pemenuhan prosedur syarat ISO-nya. Sehingga akan tercapai untuk mempengaruhi bagaimana produk itu sebaik mungkin di desain, diproduksi, dirakit dan ditawarkan pada masyarakat dalam pelayanan.

Dengan adanya ISO 9001 ; 2000 ini bagi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Sumatera Utara, kiranya prestasi dan pengharapan yang telah cukup banyak diterima baik dalam bentuk pelayanan “Tiga Tas Air”, dapat diharapkan menjadi lebih baik lagi kedepan. Sehingga perubahan bentuk organisasi yang berorientasi kepada pelayanan pelanggan (konsumen), dimana kepentingan pelanggan adalah, Raja menjadi barometer perhatian utama pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Sumatera Utara, dengan tiada kata lain yaitu : “Tiga Tas Air”.

- **Kuantitas dalam perjanjian**
- **Kualitas pada PDAM Tirtanadi**
- **Kontinuitas terhadap pelanggan**

1. Kuantitas perjanjian yang dilakukan oleh perusahaan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Denai adalah perjanjian yang dilakukan didalam bentuk perjanjian standard atau perjanjian baku. Dimana telah tertuang tentang Hak dan Kewajiban masing' masing, oleh karena itu bahwa bentuk perjanjian yang dilakukan tersebut, sah menurut undang-undang baik itu menurut Undang Undang Perlindungan Konsumen Pasal : 1 Nomor 8 Tahun 1999 maupun juga pada pasal 1320 KUH Perdata.
2. Kualitas dalam bentuk yang dilakukan PDAM Tirtanadi adalah salah satu perusahaan Negara yang berbentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berdiri pada tanggal; : 18 September 1905 di negeri Belanda dengan Nomor : 225 pada Lembaran Negara tanggal 26 September 1905. Sejak pada tanggal tersebut resmiah berdiri suatu perusahaan air minum dalam bentuk PDAM Tirtanadi, dengan menerapkan sistim sinkronisasi pada meningkatkan mutu, produktifitas, dan penyaluran/ penghantaran air minum.
3. Kontinuitas pelanggan merupakan salah satu syarat utama yang harus dijaga oleh perusahaan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Denai, untuk melanjutkan kesinambungan perusahaan, sebab tanpa penambahan pelanggan dimana perusahaan tidak akan berkembang. Oleh karena itu diharapkan antara pelanggan dan perusahaan dapat saling membina hubungan baik dalam Hak dan Kewajiban.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan izinnya penulis dapat menyelesaikan tulisan yang penulis beri judul : **“Analisis Terhadap Perjanjian Pemasangan Air Minum Antara PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Dengan Pelanggan di Cabang Medan – Denai”**

Dimana penulis menyadari bahwa tulisan ini belumlah dapat dikatakan sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari para pembaca dan teman-teman mahasiswa Program Studi Pasca Sarjana Hukum Bisnis Universitas Medan Area, yang sifatnya untuk membangun.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor UMA Medan, Bapak Prof. DR. H.A. Ya'kub Matondang, MA
2. Direktur Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan, Drs. Heri Kuswanto, MA
3. Ketua Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan, DR. Mirza Nasution, SH.M.Hum.
4. Sekretaris Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan, Arif,SH,MH, yang telah memberikan dorongan motivasi yang luar biasa.
5. Dosen Pembimbing I Program Studi Pasca Sarjana UMA, DR.Jelly Leviza, SH,M.Hum yang memberikan dorongan motivasi yang luar biasa.
6. Dosen Pembimbing II Program Studi Pasca Sarjana UMA, Bapak Arif, SH.MH, yang telah memberikan dorongan motivasi yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan izinnya penulis dapat menyelesaikan tulisan yang penulis beri judul :

“Analisis Terhadap Perjanjian Pemasangan Air Minum Antara PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Dengan Pelanggan di Cabang Medan– Denai”

Dimana penulis menyadari bahwa tulisan ini belumlah dapat dikatakan sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari para pembaca dan teman-teman mahasiswa Program Studi Pasca Sarjana Hukum Bisnis Universitas Medan Area, yang sifatnya untuk membangun.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Rektor UMA Medan, Bapak Prof. DR. H.A. Ya'kub Matondang, MA
2. Direktur Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan, Drs. Heri Kuswanto, MA
3. Ketua Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan, DR. Mirza Nasution, SH.M.Hum.
4. Sekretaris Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan, Arif,SH,MH, yang telah memberikan dorongan motivasi yang luar biasa.
5. Dosen Pembimbing I Program Studi Pasca Sarjana UMA, DR.Jelly Leviza, SH,M.Hum yang memberikan dorongan motivasi yang luar biasa.
6. Dosen Pembimbing II Program Studi Pasca Sarjana UMA, Bapak Arif, SH.MH, yang telah memberikan dorongan motivasi yang luar biasa.

7. Dosen Tamu, DR. Mirza Nasution, SH.M.Hum, yang juga sebagai Ketua Program Studi Pasca Sarjana UMA Medan.

Kepada semua rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam pengarahannya dan bimbingannya.

Ucapan yang sama juga penulis sampaikan kepada seluruh keluarga, istri dan anak-anak yang telah mencurahkan segala perhatiannya pada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Studi Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area, Medan dengan tepat waktunya.

Akhirnya penulis berharap, apa yang penulis sajikan ini bermanfaat bagi kita semua, semoga Tuhan yang memberkati, Amin.

Medan, Mei 2010

Penulis,

(Sahat HE. Simorangkir)

NPM. 08.1803.017

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Persetujuan	
Halaman Pengesahan	
Abstraksi	i
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Perumusan Masalah	12
3. Tujuan Penelitian	12
4. Manfaat Penelitian	13
5. Kerangka Teori dan Konsepsi	14
1. Kerangka Teori	14
2. Kerangka Konsepsi	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1. Struktur Direksi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara	24
2.2. Pengertian KSO	25
2.2.1. PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara	
di Zona I,II.....	28
2.2.1.1. Struktur Zona I	28

2.2.1.2. Struktur Zona II	29
2.2.2. PDAM yang tidak masuk dalam PDAM Tirtanadi Sumatera Utara ada 12 PDAM	30
2.2.3. Sumber Air PDAM Tirtanadi Sumatera Utara dalam Melayani pelanggan	31
2.2.4. Hasil penjualan air minum, biaya pemasangan baru syarat permohonan air limbah Januari-April 2010, Maupun PAD Sumatera Utara 2009-2010 ...	32
2.2.5. Jumlah Pemasangan baru Air Minum 2009-2010..	40
2.3. Customer Servis Jembatan Perusahaan PDAM Tirtanadi di Cabang Medan Denai	42
2.3.1. Proses Negosiasi (Negotiatio)	47
2.3.2. Proses Mediasi (Mediation).....	50
2.3.3. Proses Konsiliasi (Consiliation)	56
2.3.4. Proses Fasilitasi (Facilitation)	56
2.3.5. Proses Penilaian Independen (independent expert appraisal)	57
2.4. Pengertian Perjanjian	58
2.5. Jenis – Jenis Perjanjian	62
2.6. Syarat syahnya perjanjian	70
2.7. Berakhirnya Perjanjian	76
2.8. Perjanjian Baku	80

BAB III	METODE PENELITIAN	86
	3.1. Spesifikasi Penelitian	87
	3.2. Metode Pendekatan	87
	3.3. Lokasi Penelitian dan Populasi Sampel	88
	3.3.1. Lokasi Penelitian	88
	3.3.2. Populasi Sampel	88
	3.4. Teknik Pengumpulan Data	91
	3.5. Analisa Data	91
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	93
	4.1. Hasil Penelitian	93
	4.2. Pembahasan	94
	4.2.1. Bentuk Perjanjian Pemasangan Air Minum Antara PDAM Tirtanadi Sumatera Utara dengan Pelanggan di Cabang Medan Denai	94
	4.2.2. Analisis Hukum Mengenai Pemasangan Air Minum antara PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Dengan Pelanggan di Cabang Medan Denai	96
	4.2.3. Kekuatan Hukum Perjanjian Pemasangan Air Minum Antara PDAM Tirtanadi Sumatera Dengan Pelanggan di Cabang Medan Denai	101
	4.2.4. Tanggung Jawab hukum Perusahaan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Denai tentang Keluhan pelanggan dalam pelayanan pemasangan Baru dan tunggakan Air Minum	104

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	107
	5.1. Kesimpulan	107
	5.2. Saran	108
	Pemberitahuan atau Himbauan tentang tarif golongan pelanggan.	109
	Pemberitahuan tentang sanksi pencurian meteran Air Minum	110
	Wawancara pada Pelanggan	111
	Daftar Pustaka	118
	Daftar Riwayat Hidup	123

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Table 1	Populasi Jumlah pelanggan air minum 2009 dan pemasangan baru Januari-April 2007	89
Table 2	Sampel Jumlah pengambilan sample setiap kelurahan dalam berbagai Wilayah 2010 cabang Medan Denai 2010	90
Table 3	Daftar Angsuran Kredit Mikro Tirta Sejahtera	35
Table 4	Jumlah Pemasangan Air Minum bulan Januari-Desember 2009	40
Table 5	Jumlah Pemasangan Baru air minum Januari-April 2010.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
Gambar 1	Cara Pemasangan pipa baru air minum pelanggan	15
Gambar 2	Lokasi PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai	33
Gambar 3	Syarat-syarat Sambungan Baru	37
Gambar 4	Diagram Prosedur Pemasangan Air Minum	39
Gambar 5	ISO 9001-14001 Tentang Golongan Pelanggan Air Minum	109
Gambar 6	ISO 1881 Tentang Sanksi Pencurian Air Minum	110

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar belakang

“Air Minum adalah merupakan kebutuhan pokok sehari-hari manusia”, maka oleh karena itu dengan segala upaya akan diusahakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum selanjutnya PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara, yang ada di Kotamadya Medan untuk mendapatkan air minum tersebut. Baik itu Air Bawah Tanah yang bersumber dari penggalian sumur bor, maupun air penyulingan atau penyaringan dari sungai seperti : Air Sungai Sunggal yang berada didaerah Sunggal Medan, Air Sungai Pamah yang berada di Pamah Deli Tua serta Air Sungai Limau Manis yang berada di daerah Belunai Tanjung Merawa, maupun Air Sungai di Kota Hampan Perak dan Air Sumur Bor di Sungai Ular di Lubuk Pakam Deli Serdang. Disamping penambahan kapasitas produksi, kualitas dan kontonuitas, bahwa Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi juga tidak mengabaikan penambahan pelanggan baru menjadi pelanggan tetap sebagai sumber pendapatan perusahaan yang mengelola per Air Minuman di Propinsi Sumatera Utara.

Selanjutnya pengelolaan dan penyaluran air minum maupun penambahan pelanggan-pelanggan baru di Perusahaan Daerah Air Minum, PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara mempunyai kantor-kantor cabang yang telah ditentukan. Dimana setiap kantor cabang mempunyai tanggung jawab masing-masing dalam mengatasi permasalahan yang ada disetiap cabang, terkecuali bila permasalahan disetiap cabang sangat sulit dan rumit di selesaikan, maka PDAM Tirtanadi Propinsi

Sumatera Utara di Medan jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan sebagai kantor pusatnya di Propinsi Sumatera Utara, akan menyelesaikan permasalahan tersebut diatas. Sehingga setiap persoalan atau permasalahan di cabang semaksimal mungkin dapat dituntaskan dalam penyelesaian permasalahan keluhan pelanggan tersebut, agar tidak terjadi penilaian yang bersimpang siur terhadap Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Denai di mata masyarakat. PDAM Tirtanadi Sumatera Utara yang ada di setiap cabang - cabangnya, baik itu di cabang Medan Denai juga sama - sama mempunyai satu Motto dengan Kantor Pusat di Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan yaitu memberikan pelayanan Prima 3 Tas sebagai berikut :

- a. Kualitas yaitu dengan memberikan pendidikan yang bersifat informal dimana pendidikan tersebut bersifat adanya kursus-kursus, seminar bagi setiap pegawai untuk pembekalan sebelum terjun menghadapi pelanggan secara kontiniu (terus menerus) untuk tercapainya maksud tujuan dari perusahaan kualitas ini juga tidak melupakan atau menghilangkan mutu peningkatan kualitas air minum bagi pelanggan PDAM Tirtanadi.
- b. Kuantitas yaitu adalah bahagian dari kualitas sumber daya manusia, disamping kuantitas air minum dan kecukupan bahan baku yang diperlukan perusahaan.
- c. Kontinuitas adalah merupakan rangkaian atau bahagian dari kualitas, kuantitas untuk keseimbangan perusahaan untuk kepentingan orang banyak (publik) dalam peningkatan dalam pelayanan perusahaan pada masyarakat. ¹

¹ Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Mengenai Brosur 3 Tas tahun 2005.



PDAM TIRTANADI ISO 9001
PROVINSI SUMATERA UTARA 14001

www.pdamtirtanadi.co.id
 e-mail : tirtanadi@pdamtirtanadi.co.id
 Layanan Bebas Biaya 0800-1-700-600
 SMS Gateway 08126021905

Jl. Sisingamangaraja No. 1 Medan 20212
 Telp. +62 61 4571666 Fax. +62 61 4572771

PEMBERITAHUAN

Sehubungan dengan telah diterbitkannya Keputusan Direksi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Nomor : 135/KPTS/2008 Tentang Pengenaan Biaya Tetap Bulanan Kepada Pelanggan Pasif tanggal 9 September 2008.

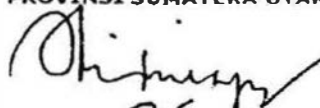
Dengan ini diberitahukan kepada seluruh pelanggan di wilayah pelayanan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara baik Cabang Zona I (Kota Medan) dan Cabang Zona II (Kabupaten) bahwa mulai rekening bulan Oktober 2008, akan dikenakan beban tetap bulanan kepada pelanggan Pasif yang besarnya berdasarkan golongan tarif sebagai berikut :

GOLONGAN PELANGGAN	TYPE	BEBAN TETAP
1. Sosial		
a. Sosial Umum	S - 1	RP. 3.000,-
b. Sosial Khusus	S - 2	RP. 3.000,-
2. Non Niaga		
a. Rumah Tangga "1"	RT - 1	RP. 5.000,-
b. Rumah Tangga "2"	RT - 2	RP. 5.000,-
c. Rumah Tangga "3"	RT - 3	RP. 6.000,-
d. Rumah Tangga "4"	RT - 4	RP. 6.000,-
e. Rumah Tangga "5"	RT - 5	RP. 7.000,-
f. Rumah Tangga "6"	RT - 6	RP. 7.000,-
g. Kedutaan/Konsulat		RP. 7.000,-
h. Instansi Pemerintah/ABRI		RP. 7.000,-
3. Niaga		
a. Niaga Kecil	N - 1	RP. 8.000,-
b. Niaga menengah	N - 2	RP. 8.000,-
c. Niaga Besar	N - 3	RP. 8.000,-
4. Industri		
a. Industri Kecil	IN - 1	RP. 10.000,-
b. Industri Besar	IN - 2	RP. 10.000,-
5. Niaga Khusus		RP. 10.000,-

Yang dimaksud dengan pelanggan Pasif adalah Pelanggan PDAM Tirtanadi yang tidak menggunakan air.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan kepada pelanggan PDAM Tirtanadi diseluruh wilayah Provinsi Sumatera Utara untuk dapat menjadi perhatian.

Medan, Oktober 2008
PUBLIC RELATIONS
PDAM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA


 Zainal Amdin Siregar

Gambar 5. ISO 9001-14001 Tentang Tarif Golongan Pelanggan Air Minum



PDAM TIRTANADI ISO 18811
PROVINSI SUMATERA-UTARA



PEMBERITAHUAN

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, dalam hal ini selaku Penasehat Hukum dari dan oleh karena itu bertindak untuk dan atas nama serta kepentingan "PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA", berkedudukan di Medan Jalan Sisingamangaraja No. 1 Medan.

Dengan ini memberitahukan kepada masyarakat umum di wilayah Sumatera Utara, baik pribadi maupun badan hukum khususnya para Pengusaha Pengumpul Barang Bekas kami beritahukan bahwa demi untuk menghindari adanya tuntutan pihak klien kami secara Pidana, maka untuk itu perlu kami "INGATKAN" agar tidak melakukan perbuatan dan/atau tindakan yang dapat diklasifikasi sebagai perbuatan dan/atau tindakan "Pencurian" (Pasal 362 KUHP) dan "Penadahan" (Pasal 480 KUHP) atas Meter Air dan Assesoris milik PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA.

Demikian pemberitahuan ini kami sampaikan kepada masyarakat umum diseluruh wilayah Provinsi Sumatera Utara untuk dapat menjadi perhatian.

Medan, Juli 2008

PDAM TIRTANADI
PROVINSI SUMATERA UTARA
Penasehat Hukum

Prof. H. Sanwani Nasution, S.H.

H.M. Nurdin Siregar, S.H.

H. Efdi Boy Nasution, S.H.

Gambar 6 ISO 1881 Tentang Sanksi Pencurian Meteran Air Minum

Wawancara pada Pelanggan

Dalam wawancara dengan pelanggan terhadap pelayanan air minum PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Denai, beberapa pelanggan mengungkapkan pelayanan pemasangan air minum maupun tentang hal keluhan-keluhan lainnya sebagai berikut:

1. **Keluhan Pelanggan tentang Pelayanan dalam Pemasangan Air Minum antara lain :**

Nama : Ibu Nurhidayah

Alamat : Jl. Bangau No. 573 Perumnas Mandala, Medan

N.P.A. : 0309350035

Saya mengucapkan banyak terima kasih pada PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai, oleh karena dimana saya dapat menjadi pelanggan dan menikmati air minum. Sebab beberapa puluh tahun yang lalu, semenjak berdirinya perumahan Perumnas Mandala, kami mempergunakan air sumur yang sangat keruh dan berbau lumpur. Walaupun PDAM Tirtanadi menerapkan pemasangan air berdasarkan tarif klasifikasi Kelas I, II dan III (situasi lebar jalan misalnya Kelas III antara 4 meter sampai dengan 6 meter, sedang kelas II antara 6 meter sampai dengan 8 meter, sementara kelas I antara 8 meter sampai dengan 10 meter). Namun saya bersyukur dapat menjadi pelanggan di P.D.A.M. Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai.

2. **Nama : Bapak Agus Satrian Risman**

Alamat : Jl. Tampua No. 588 Perumnas Mandala Medan

N.P.A. : 03093 00006

Sangat berterima kasih menjadi pelanggan air minum tirtanadi lagi, oleh karena dimana sempat air minum saya diputuskan berhubung karena ada tunggakan rekening air minum berbulan-bulan. Sehingga kami sempat berbulan-bulan menampung air minum di rumah tetangga. Oleh karena itu kami sangat malu dan risih dengan hal itu, sehingga kami mencoba untuk menghubungi pihak PDAM Tirtanadi untuk kembali menjadi pelanggan dan mohon diberikan keringanan denda tunggakan rekening air minum. Alangkah senang dan terbentuknya kami bahwa pihak PDAM Tirtanadi dapat memberikan keringanan dalam hal tunggakan dendanya sebanyak 50% dan jumlah yang tertera dalam tunggakannya. Sekali lagi kami sangat terbantu dan mengucapkan tenma kasih sebesar-besarnya pada pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai.

3. Nama : Bapak H. Abu Bakar
 Alamat : Jl. Santun Gg. Azizah No. 32 Medan
 N.P.A. : 0314450005

Saya Bapak H. Abu Bakar sangat mengucapkan syukur dapat menjadi pelanggan air minum Tirtanadi, karena saya bekerja sebagai pedagang sayur-sayuran, dan menjadi pelanggan air Tirtanadi dengan cara pembayaran kredit atau angsuran selama 1 tahun dengan bunga kecil. Sehingga dapat menjadi tertolong dalam pemasangan air minum, sekali saya haturkan terima kasih

4. Nama : Ibu Tinon Triwulansih
 Alamat : 31. Denai Gg. Mulia No. 6
 N.P.A. : 0316090030

Saya seorang Ibu Rumah Tangga, alangkah tertolong saya dibantu oleh pihak PDAM Tirtanadi dalam pemasangan air minum. Dimana sebenarnya jarak jauh rumah saya dengan pipa induk atau pipa besarnya \pm 50 meter. Sedang kalau dilebarkan pada keluarga kami tak mampu, karena mencapai hampir puluhan juta hanya biaya pipa induk yang akan dibebankan pada pelanggan, selain biaya pemasangan air minum yang telah ditetapkan. Namun setelah adanya petunjuk dan arahan dan pihak PDAM Tirtanadi, dimana supaya untuk mencari teman-teman yang lain ingin menjadi pelanggan disekitarnya, sekaligus untuk menanggulangi biaya beban pipa induknya digotong royongkan dalam pembayaran. Sehingga setelah diberikan saran dan mencari teman-teman calon pelanggannya, saat ini kami sudah dapat menjadi pelanggan air minum Tirtanadi, bila kami tidak menjadi pelanggan air minum, tak dapat dibayangkan, mungkin sampai ini kami masih mempergunakan air sumur yang sangat keruh suasana lingkungannya. Sekali lagi kami ucapkan terima kasih.

5. Nama : Drs. Monang Simorangkir
 Alamat : Jl. Sempurna No. 201A Medan
 N.P.A. : 0327080073

Saya Drs. Monang Simorangkir menyampaikan hal ini pada Saudara Sahat HE. Simorangkir, SH, agar sebagai Petugas PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai, jadilah menjadi seorang Pelayan yang melayani masyarakat banyak dalam pelayanan publik sebab sumber penghasilan Perusahaan Daerah Air Minum adalah rakyat untuk rakyat, dan jangan lupa kebersihan dan kejernihan air minum adalah modal syarat paling utama untuk

kebutuhan dan kesehatan masyarakat. Sekali untuk Saudara Sahat HE. Simorangkir, SH, sebagai Petugas PDAM Tirtanadi Sumatera Utara perlu ditanamkan rasa penuh tanggung jawab yang penuh dalam tugas, sekian dan terima kasih.

6. Nama : Ny. Linawati
 Alamat : Jl. Selam IV No. 35 Medan
 N.P.A. : 0304080069

Saya adalah pelanggan air minum Tirtanadi sudah puluhan tahun menjadi pelanggan, saya beruntung jadi pelanggan karena air sumur bor (air bawah tanah) kami sangat keruh, kuning dan tak bagus untuk mandi, cuci, air minum. Sungguh-sungguh tertolong kami, tapi mohonlah Tirtanadi juga air minum supaya tetap bersih, jangan ada air kotor, macet-macet, semoga Tirtanadi Maju Jaya Terus.

7. Nama : Ny. Lie Ping
 Alamat : Jl. Kereta Api Gg. Tanjung No. 113 Medan
 N.P.A : 0304020081

Tolonglah Tirtanadi jaga air minum, supaya bersih dan jangan macet-macet, karena kami sangat butuhlah air minum. Terima kasih Tirtanadi.

8. Nama : Bapak Mphan Salim
 Alamat : Jl. Ismaliyah No. 105 Medan
 N.P.A. : 0305010054

Tirtanadi jangan hanya seloga ISO saja, tapi jaga mutu dan kelancaran air minum. Tolong mengenai masalah tagihan rekening air minum, supaya jangan

bosan dan sekali saja mengunjungi rumah pelanggan, dan juga tolong dicatat pembacaan angka meteran airnya yang bagus dan sesuai di meteran. Terima kasih.

9. Nama : Ibu Agustinus Siburian
 Alamat : Jl. Menteng VII No. 101 Medan
 N.P.A. : 032801418

Saya sangat kecewa atas pelayanan penagihan rekening air minum yang sering terlambat menagih kerumah. Sehingga kadang-kadang menjadi rekening air minum tertunggak dan didenda. Diharapkan kiranya agar pelayanan rekening air minum yang disebabkan pada penagihan rekening dapat ditegur dan diperingati, serta kelancaran dan kebersihan air minum tetap dijaga mutunya, sekian terima kasih.

10. Nama : Bapak O. Nababan
 Alamat : Jl. M. Nawi Flarahap Gg. Pasti 43/16 Medan
 N.P.A. : 0307630009

Tolong Tirtanadi diperbesar kelancaran air minum kerumah. Juga tolong tegur yang menagih rekening air minumnya, dimana kami kadang-kadang tak ditagih, sehingga menjadi tunggakan dan didenda.

11. Nama : Bapak Bertalena Purba
 Alamat : Jl. Perumahan Pemda Blok K No. 5 Medan
 N.P.A. : 0307110027

Tirtanadi tolong perhatikan kami masyarakat kecil, jangan seenaknya untuk membuat tagihan rekening air minumnya, kami adalah bahagian dan

masyarakat kecil, dan tolong lancarkan air minum kami kerumah kami, terima kasih.

12. Nama : Ny. Samsuar Tini
 Alamat : Jl. Rawa Cangkuk III No. 15 Medan
 N.P.A. : 0317350022

Sebagai Ibu Rumah Tangga saya tekankan pada Tirtanadi supaya kelancaran, kejernihan dan tunggakan rekening air minum supaya jangan terlambat diantar kerumah pelanggan. Terima kasih.

13. Nama : Bapak Djahidin
 Alamat : Jl. Langgar Gg. Makmur/Azizah No. 8 Medan
 N.P.A. : 0314020024

PDAM Tirtanadi jangan lupa mutu kualitas, kuantitas dan kontinuitas, agar pelanggan menjadi puas. Terima kasih

14. Nama : Ibu Aisyah Hasibuan
 Alamat : Jl. A.R. Hakim Gg. Seto No. I Medan
 N.P.A. : 0306560002

Saya bersyukur bahwa tercapai cita-cita kami Gg. Seto dalam pemasangan air minum. Karena selama ini kami dapat membeli air minum perjerigen dan rumah tetangga. Namun saat ini sudah ada pipa induk PDAM Tirtanadi yang dapat kami pergunakan. Terima kasih.

15. Nama : Bapak Bahar Japardi
 Alamat : Jl. Akik No. 45 Medan
 N.P.A. : 0301030044

Saya ucapkan terima kasih pada PDAM Tirtanadi karena dirumah saya telah tersedia air minum dan air limbah (air kotor tinja), sehingga kami tidak sulit lagi memanggil mobil tinja Pemko Medan, karena Tirtanadi sudah menyediakan alat penampung limbah. Terima kasih.

DAFTAR PUSTAKA

A.

Koesnadi Hardja Soemantri, Hukum Tata Lingkungan, Penerbit Gajah Mada University Press 2000.

Suhaidi, Perkembangan Hukum Lingkungan di Indonesia, UMA 2009

Satjipto Raharja, Ilmu Hukum, Bandung PT. Citra Aditya Bakti 2000

M. Solly Lubis, Filsafat Ilmu dan Penelitian, Mandar Maju Bandung 1994.

Soeryono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Penerbit Universitas Indonesia (UI Press) Jakarta 1986.

Susanti Adi Nugroho, "Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa", bahan kuliah UMA 2009.

Mahmul Siregar, Aspek Hukum Penyelesaian Sengketa Bisnis, Bahan kuliah UMA 2009.

Fisher DAN Ury, Yuda Pandu, "Penyelesaian Negosiasi, Mediasi, Konsolidasi ADR", Raja Grafindo Jakarta 2001.

Purwahid Patrik "Dasar dasar Hukum Perikatan buku ke III Hukum Hukum Perikatan dan Penjelasan" Alumni Bandung 1993.

Subekti R, Hukum Perjanjian, PT. INTERMASA Jakarta, 1985

Ningrum Natasya Sirait, Modul I Pengantar Hukum Binis, UMA 2008.

RM. Tirto Diningrat, Hukum Perdata dan Hukum Dagang, Penerbit Pembimbing Pusaka Jakarta 1993.

Wiryono Prodjodikoro, Hukum Perjanjian Tentang Persetujuan Tertentu, Penerbit Sumur Bandung 1991.

M. Yahya Harahap, Segi-segi Hukum Perjanjian, Penerbit Alumni Bandung 1992.

Abdul Kadir Muhammad, Hukum Perikatan, Alumni Bandung 1982

Mariam Darius Badrul Zaman, Aneka Hukum Bisnis, Penerbit Alumni Bandung 1994.

Mariam Darius Badrul Zaman, Aneka Hukum Bisnis, Alumni Bandung 1998.

Az. Nasution, Konsumen dan Hukum Tinjauan Sosial, Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen di Indonesia, Pustaka Sinar Harapan Jakarta 1995.

Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Penerbit Daya Widiaya Jakarta 1997.

Soeryono Soekanto, "Pengantar Penelitian Hukum tentang metode penelitian yuridis normative dan yuridis sosiologis Jakarta, UI.Press, 1986.

Burban Bungi, Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis Kearah Penguasaan Aplikasi, Penerbit Raja Grafindo Jakarta 2003.

B.

Majalah PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara mengenai brosur 3 Tas 2005.

Visi Misi PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara Cabang Medan Denai 2000.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara dalam Memperingati 100 Tahun Agustus 2005.

PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara Cabang Medan Denai gambar cara Pemasangan Air Minum 2009.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Medan struktur organisasi di Zona I tahun 1996.

Majalah PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara, tentang Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum, 2006.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara tentang sumber pengelolaan Air Minum tahun 2005.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Medan tentang Pendapatan PAD 2008-2009.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara di Cabang Medan Denai tentang lokasi kerja di cabang, 2007 sampai 2010.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang Data Penjualan Air Minum dan Pemasangan baru 2009-2010.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang syarat syarat sambungan baru 2009.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang diagram prosedur Pemasangan Air Minum 2009.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang jumlah pemasangan baru air minum 2009.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang jumlah pemasangan baru air minum 2010.

Sofyan Safar, Customer Service, PDAM Tirtanadi Berbasis Sistem Manajemen Mutu, Penerbit Diklat PDAM Tirtanadi Sumatera Utara 2008.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang jumlah pelanggan pemasangan baru kelas I,II,III, Sosial (Ibadah, Sekolah) 2009, dalam pelayanan populasi pelanggan.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai dalam pengambilan sample 2010.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara dalam pemberlakuan sanksi administrasi pada pegawai, 2007.

Majalah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara mengenai tindakan sanksi administrasi pemecatan dan mutasi kerja, penurunan jabatan, 1992-2008.

C.

PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Tentang SK Penerapan sanksi pada setiap pegawai, 2005.

UU No. 23 Tahun 1997, Tentang Pengelolaan Lingkungan Hidup, Penerbit PT. Rajawali Press 1999.

UU No. 32 Tahun 2009, Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup, Penerbit Citra Umbara Bandung 2009.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Medan Denai tentang bentuk perjanjian pemasangan air minum 2009.

UU RI No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen LAPK 2000.

SK Pengangkatan Direksi PDAM Tirtanadi Sumatera Utara No. 32/KPTS/2006 periode ke II 2006-2010.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Medan tentang SK Kerjasama operasional (KSO)
pada Pemda / Pemko Tingkat II 2003.

PDAM Tirtanadi Sumatera Utara tentang brosur biaya pasang baru angsuran kredit
Tirta Sejahtera 2008.

UU RI No. 30 Tahun 1999, Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa 1999.

Perma RI No. 01 Tahun 2008 Masalah Prosedur Mediasi di Pengadilan, 2008.