



ISSN Print : 2721-5318  
ISSN Online: 2721-8759

**Editorial Office** : Faculty of Law, Jambi University, Jalan Lintas Sumatera, Jambi 36122, Indonesia.

[zaaken@unja.ac.id](mailto:zaaken@unja.ac.id)

<http://online-journal.unja.ac.id/zaaken>

---

## **Perjanjian Penyediaan Air Minum Antara SPAM dengan Pelanggan Di Kabupaten Musi Rawas Utara**

Rolan Saputra

[rolansaputra2020@gmail.com](mailto:rolansaputra2020@gmail.com)

M. Hosen

[m.hosen@unja.ac.id](mailto:m.hosen@unja.ac.id)

Isran Idris

[isranidris@unja.ac.id](mailto:isranidris@unja.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas Jambi

---

Article History:

Submitted : 21 April 2020; Accepted: 05 Desember 2020; Published: 05 Desember 2020

---

### **Abstract**

This study aims to determine and analyze the implementation of the rights and obligations of the parties in the Drinking Water Supply agreement between SPAM Rawas Ulu District and its customers in North MusiRawas Regency; and the second to find out and analyze the resolution of problems encountered in the Drinking Water Supply agreement between SPAM Rawas Ulu District and its customers in North MusiRawas Regency. The method used is empirical juridical research type. The results showed that the implementation of the rights and obligations of the parties in the drinking water supply agreement between SPAM Rawas Ulu District and its customers in North MusiRawas Regency had not been fully implemented. This is due to several conditions as follows: SPAM customers who make a lot of arrears in payment, the SPAM who do not pay attention to some customers do not receive SPAM water flow smoothly and good water quality; resolution of problems encountered in the Drinking Water Supply agreement between SPAM Rawas Ulu District and its customers in North MusiRawas Regency in the form of if harmed by the SPAM Rawas Ulu District in the utilization of clean water services. Consumers can submit their complaints through telephone numbers or come in person to the SPAM office in Rawas Ulu District.

**Keywords: Pact; Agreement; Right; Duty**

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara; dan yang kedua untuk

mengetahui dan menganalisis penyelesaian permasalahan yang dihadapi dalam perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara. Metode yang digunakan adalah tipe penelitian yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian penyediaan air minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini dikarenakan beberapa kondisi sebagai berikut pelanggan SPAM yang banyak melakukan penunggakan pembayaran, pihak SPAM yang tidak memperhatikan beberapa pelanggan tidak menerima aliran air SPAM secara lancar dan kualitas air yang baik; penyelesaian permasalahan yang dihadapi dalam perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara berupa apabila dirugikan oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu dalam pemanfaatan jasa air bersihnya itu Konsumen dapat menyampaikan keluhannya melalui nomor telepon atau datang sendiri ke kantor SPAM Kecamatan Rawas Ulu.

Kata kunci: Perjanjian; Hak; Kewajiban

## A. Pendahuluan

Pasal 1313 KUHPerduta menentukan bahwa: “ Suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang atau lebih”<sup>1</sup>, sejalan dengan isi dari pasal tersebut, Subekti dalam bukunya *Hukum Perjanjian* (2001) mengatakan bahwa “Perjanjian itu pada umumnya “Konsensual”.” Adakalanya undang-undang menetapkan bahwa untuk sahnya suatu perjanjian diharuskan perjanjian itu diadakan secara tertulis atau dengan Akta Notaris, tetapi hal yang demikian itu merupakan suatu pengecualian, yang lazim bahwa perjanjian itu sudah sah dalam arti sudah mengikat apabila sudah tercapai kesepakatan mengenai hal-hal yang pokok dari perjanjian itu.<sup>2</sup>

Menurut R. Setiawan, rumusan tersebut selain tidak lengkap jugasangat luas. Tidak lengkap karena hanya menyebutkan persetujuan sepihaksaja. Sangat luas karena dengan dipergunakannya “perbuatan” tercakupjugaperwakilansukareladan perbuatamelawanhukum.<sup>3</sup>

Salah satu asas perjanjian yang dapat dijadikan pegangan untuk melaksanakan suatu perjanjian adalah asas *facta sunt servanda* yang terdapat dalam Pasal 1338 ayat

---

<sup>1</sup> Pasal 1313 KUHPerduta

<sup>2</sup>Subekti, *Hukum Perjanjian*, cetaka ke 11, Intermasa, Jakarta, 2001, hlm. 15.

<sup>3</sup>R. Setiawan, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Binacipta. Bandung, 1979, hlm. 21.

(1) KUHPerdara yang menentukan: “semua perjanjian yang dibuat secara sah adalah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”.<sup>4</sup>

Menurut Pasal 1338 ayat (1) KUH Perdata menyatakan bahwa semua perjanjian dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.

Dari bunyi pasal tersebut sangat jelas terkandung asas :

- a. Konsensualisme adalah perjanjian itu telah terjadi jika telah ada konsensus antara pihak-pihak yang mengadakan kontrak.
- b. Kebebasan berkontrak, artinya seseorang bebas untuk mengadakan perjanjian, bebas mengenai apa yang diperjanjikan, bebas pula menentukan bentuk kontraknya.
- c. Pacta sunt servanda, artinya kontrak itu merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya.<sup>5</sup>

Di samping itu, beberapa asas lain dalam standar kontrak:

- a. Asas kepercayaan.
- b. Asas persamaan hak.
- c. Asas keseimbangan.
- d. Asas moral
- e. Asas kepatutan.
- f. Asas kebiasaan.
- g. Asas kepastian hukum<sup>6</sup>

Dari penjelasan diatas dapat dipahami bahwa dalam sebuah kontrak atau perjanjian untuk mencapai kata “sepakat” diantara kedua belah pihak diperlukan suatu proses negoisasi. Dimana kedua belah pihak bebas menentukan klausul yang merupakan ketentuan dan syarat-syarat perjanjian. Hal ini menyangkut jenis, harga, jumlah, tempat, waktu dan beberapa lainnya yang menyangkut objek yang di perjanjikan. Sehingga asas-asas perjanjian dapat tercapai dalam berkontrak

Air dan kesehatan merupakan dua hal yang saling berhubungan, kualitas air yang dikonsumsi masyarakat dapat menentukan derajat kesehatan masyarakat tersebut, khususnya air untuk makan dan minum. Berkaitan dengan kebutuhan air minum, selama ini berbagai daerah di Indonesia memanfaatkan sumber air sumur atau air

---

<sup>4</sup>Pasal 1338 KUHPerdata

<sup>5</sup>Wisma Hayati, Putri, M. Hosen, and Lili Naili Hidayah. 2020. “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan”. *Zaaken: Journal of Civil and Bussiness Law* 1 (1), 73-88. <https://online-journal.unja.ac.id/Zaaken/article/view/8281>.

<sup>6</sup>Abdul Rasyid Saliman, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori Dan Contoh Kasus*, Cet. kedelapan, Kencana, Jakarta 2014, hal. 40

permukaan yang telah diolah oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Karena semakin rendahnya kualitas air sumur, sementara PDAM belum mampu memasok air dengan jumlah dan kualitas yang cukup maka semakin banyak alternatif pemanfaatan air dari sumber lain yang diantaranya adalah air minum isi ulang.

Dibentuknya SPAM Kecamatan Rawas Ulu selain didasarkan pada Pasal 177 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang menentukan bahwa: Pemerintahan daerah dapat memiliki BUMD yang pembentukan, penggabungan, pelepasan kepemilikan dan atau pembubarannya ditetapkan dengan peraturan daerah yang berpedoman dengan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

Membuka Penyediaan Air Minum memang menjanjikan prospek yang bagus, apalagi berada di daerah kawasan padat penduduk seperti Kecamatan Rawas Ulu Kabupaten Musi Rawas Utara yang dalam kesehariannya, masyarakat hidup sibuk dengan berbagai aktivitasnya, sehingga mereka merasa membutuhkan sesuatu yang lebih praktis untuk membeli air untuk minum ketimbang harus memasaknya di rumah. Padahal Pada awal Tahun 2015 masih banyak masyarakat yang mengkonsumsi air yang diolah sendiri, namun seiring dengan tuntutan zaman, masyarakat cenderung memilih sesuatu yang instan.

Perilaku masyarakat seperti itu dapat menjadikan bisnis Penyediaan Air Minum di Kecamatan Rawas Ulu Kabupaten Musi Rawas Utara yang dibangun menjadi lancar mengalir. Adapun mengenai dasar hukum dibuatnya didasarkan pada ketentuan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum. Pasal 1 angka 5 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum, menentukan: "Sistem Penyediaan Air Minum prasarana penyediaan Air Minum".

Perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan Pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara, memuat beberapa ketentuan, yaitu:

1. Pelanggan yang menyalur air SPAM di Kecamatan Rawas Ulu apabila SPAM tidak menyalurkan air, pihak SPAM memperbaiki saluran tersebut sampai mendapat air
2. Pihak SPAM wajib memasang meteran air SPAM kepada pelanggan yang menggunakan air SPAM
3. Pelanggan SPAM diwajibkan membayar rekening air SPAM setiap bulan

---

<sup>7</sup>Pasal 177 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

4. Pelanggan yang menunggak membayar rekening SPAM sampai 3 (tiga) bulan, pihak SPAM memberi surat peringatan selama 20 hari kepada pelanggan.
5. Pelanggan yang menunggak selama 3 (tiga) bulan sudah mendapat surat peringatan dari pihak SPAM tidak membayar rekening air SPAM, maka petugas SPAM segera mencabut saluran air SPAM kepada pelanggan yang menunggak.
6. Pelanggan SPAM membayar rekening air SPAM di Kantor SPAM
7. Apabila pelanggan SPAM membayar rekening SPAM di luar kantor SPAM. Pihak SPAM tidak bertanggungjawab.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikemukakan bahwa hak dan kewajiban para pihak dalam Perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara, yaitu:

1. Hak pelanggan mendapatkan air yang lancar dan bersih
2. Kewajiban pelanggan berupa membayar rekening air SPAM
3. Hak SPAM berupa menerima pembayaran rekening air SPAM dari pelanggan tanpa adanya penunggakan.
4. Kewajiban SPAM berupa mengalirkan air yang bersih dan lancar

Pelaksanaan perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara, tentunya tidak menutup kemungkinan tidak terlaksana dengan baik dan benar sesuai dengan yang diperjanjikan. Hal ini dikarenakan beberapa kondisi sebagai berikut:

1. Pelanggan SPAM yang banyak melakukan penunggakan pembayaran
2. Pihak SPAM yang tidak memperhatikan beberapa pelanggan tidak menerima aliran air SPAM secara lancar dan kualitas air yang baik. Permasalahan tersebut bisa saja timbul di antara para pihak baik itu pihak pelanggan maupun pihak SPAM tersebut. Permasalahan itu mengacu pada tidak diterimanya hak dan dijalankannya kewajiban yang telah disepakati dalam perjanjian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa telah terjadi beberapa kasus dalam perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara. Mengenai hal itu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel  
Jumlah Kasus Keluhan dan Komplain Pelanggan SPAM

NO.	Nama Pelanggan	Keluhan/Komplain Pelanggan
1.	Siti Aisiah	Air tidak lancar mengalir
2.	Budi Rahmat	Kualitas air yang kurang baik
3.	Parlindungan	Air tidak lancar mengalir
4.	Mayanti	Air tidak lancar mengalir
5.	Adek Fitri	Air tidak lancar mengalir
6.	Hermawati	Kualitas air yang kurang baik
7.	Jossi Pratama	Air tidak lancar mengalir
8.	Bobby Saputra	Air tidak lancar mengalir
9.	Wati	Air tidak lancar mengalir
10.	Hermawan	Kualitas air yang kurang baik

*Sumber Data : Kantor SPAM Kecamatan Rawas Ulu*

Permasalahan yang melingkupi perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara pada tahun 2017 yaitu:

1. Air tidak lancarmengalirsebanyak 7 (tujuh) orang,
  2. Kualitas air yang tidakbaiksebanyak 3 (tiga) orang
- Mengenaikualitas air dalamPasal 4 ayat (3), (4) dan (5) PeraturanPemerintah Nomor 122Tahun2015TentangSistemPenyediaan AirMinum, menentukan:
1. Kuantitas Air Minum yang dihasilkanebagaimanadimaksud pada ayat (2) paling sedikitmencukupiKebutuhanPokok Air MinumSehari-hari.
  2. Kualitas Air Minum yang dihasilkanebagaimanadimaksud pada ayat (2) sesuaidenganketentuanperaturanperundang-undangan.
  3. Kontinuitaspengaliran Air Minumsebagaimanadimaksud pada ayat (2) memberikanjaminanpengaliranselama 24 (duapuluhempat) jam per hari.

## **B. Pelaksanaan Perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan Pelanggan di Kabupaten Musi Rawas Utara**

### **1. Pelaksanaan Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Perjanjian Penyediaan Air Minum Antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara**

Masyarakat yang hendak menjadi pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu harus melalui beberapa prosedur administratif yang sudah ditetapkan oleh Kantor SPAM Kecamatan Rawas Ulu. Pertama-tama, masyarakat yang berkeinginan untuk menyalurkan air bersih ke rumahnya dapat mengajukan permintaan pasang baru ke Unit SPAM Kecamatan Rawas Ulu. Kesiapan calon pelanggan untuk mengalirkan air bersih dituangkan dalam blanko yang harus diisi calon pelanggan dengan melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan denah lokasi rumah.

Setelah prosedur administratif (pengisian blanko) oleh calon pelanggan selesai, maka karyawan dari Unit layanan SPAM Kecamatan Rawas Ulu melakukan evaluasi teknis di lokasi. Evaluasi teknis tersebut dimaksudkan untuk mengetahui apakah jaringan yang terdekat dengan lokasi dimungkinkan untuk dialirkan atau tidak.

Evaluasi teknis oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu dilanjutkan dengan membuat surat jawaban kepada calon pelanggan. Apabila ternyata di lokasi tersebut tidak dimungkinkan untuk dialiri air bersih seperti permintaan pelanggan, maka terhadap permintaan calon pelanggan diadakan penangguhan untuk dimasukkan ke daftar tunggu. Apabila ternyata di lokasi tersebut dimungkinkan untuk dialiri air bersih seperti permintaan pelanggan, maka calon pelanggan dipanggil ke Unit layanan SPAM Kecamatan Rawas Ulu untuk melunasi pembayaran biaya penyambungan dan uang jaminan langganan. Selain melunasi pembayaran biaya penyambungan dan uang jaminan langganan, calon pelanggan juga diwajibkan untuk mengisi surat perjanjian layanan air bersih yang telah disediakan oleh pihak SPAM Kecamatan Rawas Ulu sebagai bukti bahwa pelanggan sepakat untuk mengikatkan diri dalam perjanjian dengan SPAM Kecamatan Rawas Ulu (formulir pernyataan kontrak).

Langkah selanjutnya calon pelanggan datang ke Seksi Transmisi dan Distribusi SPAM untuk memasang sambungan air SPAM Kecamatan Rawas Ulu di rumahnya. Seksi Transmisi dan Distribusi SPAM kemudian Seksi Transmisi dan Distribusi SPAM melaporkan tindakan penyelesaian kepada SPAM Kecamatan Rawas Ulu yang isinya Seksi Transmisi dan Distribusi SPAM bertanggung jawab atas sambungan air bersih yang dipasangnya. Setelah semua prosedur dilalui maka SPAM Kecamatan Rawas Ulu selanjutnya mengalirkan air bersih ke rumah yang bersangkutan.

Beberapa permasalahan menyangkut layanan jasa air bersih yang dikeluhkan pelanggan mengenai mutu air bersih yang dialirkan oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu adalah mengenai penghentian aliran air bersih oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu. Penghentian aliran air bersih yang dilakukan secara sepihak oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu dirasakan sangat merugikan pelanggan, terlebih apabila pemadaman dilakukan pada malam hari. Sekarang ini pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu sangat bergantung pada air bersih oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu.

Perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan Pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara, memuat beberapa ketentuan, yaitu:

- 1) Pelanggan yang menyalur air SPAM di Kecamatan Rawas Ulu apabila SPAM tidak menyalurkan air, pihak SPAM memperbaiki saluran tersebut sampai mendapat air. SPAM Kecamatan Rawas Ulu melaksanakan kewajibannya dalam menyalurkan air pada saat 2-3 bulan awal pemasangan baru. Setelah 3 bulan berikutnya banyak dikeluhkan pelanggan sering mengalami tidak mengalir tepat waktu dan ada yang tidak mengalir beberapa hari. Kondisi ini seperti dialami oleh 10 (sepuluh) responden.<sup>8</sup>
- 2) Pihak SPAM wajib memasang meteran air SPAM kepada pelanggan yang menggunakan air SPAM. Kewajiban SPAM Kecamatan Rawas Ulu untuk pemasangan meteran air, SPAM tidak pernah ditemukan keadaan SPAM Kecamatan Rawas Ulu lupa atau tidak memasang meteran. Karena meteran ini merupakan syarat mutlak ukuran pemakaian air yang dilakukan oleh pelanggan. Sehingga kewajiban ini terlaksana sepenuhnya.<sup>9</sup>
- 3) Pelanggan SPAM diwajibkan membayar rekening air SPAM setiap bulan. Kewajiban pelanggan SPAM dalam membayar rekening air SPAM setiap bulan merupakan kewajiban yang sering kali dilanggar/tidak dipenuhi oleh pelanggan. Untuk pelanggan yang melakukan penunggakan sebanyak 30 (tiga puluh orang).<sup>10</sup>
- 4) Pelanggan yang menunggak membayar rekening SPAM sampai 3 (tiga) bulan, pihak SPAM memberi surat peringatan selama 20 hari kepada pelanggan. SPAM Kecamatan Rawas Ulu memberi surat peringatan kepada pelanggan yang menunggak pembayaran rekening SPAM sampai 3 (tiga) bulan. SPAM

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Abdul Rozak, Kepala IKK SPAM Kecamatan Rawas Ulu, Pasar Surulangun, tanggal 20 Desember 2019.

<sup>9</sup>Wawancara dengan Hermawan, Pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, tanggal 15 Desember 2019.

<sup>10</sup>Wawancara dengan Suaidi Hamid, Petugas Lapangan Tim Teknis Pelayanan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, Pasar Surulangun, tanggal 21 Desember 2019.



Kecamatan Rawas Ulu sudah mengeluarkan surat peringatan kepada 12 (dua belas) orang.pelanggan. Pelanggan tersebut rata-rata lebih dari 3 (tiga)bulanmelakukan penunggakan.<sup>11</sup>

- 5) Pelanggan yang menunggak selama 3 (tiga) bulan sudah mendapat surat peringatan dari pihak SPAM tidak membayar rekening air SPAM, maka petugas SPAM segera mencabut saluran air SPAM kepada pelanggan yang menunggak.SPAM Kecamatan Rawas Ulu sudah menerbitkan surat peringatan dan menindaklanjuti dengan mencabut saluran air SPAM sudah sebanyak 7 (tujuh) pelanggan. Hal ini terjadi karena suratperingatan atas penunggakan pembayaran rekening SPAM sampai 3 (tiga) bulan tersebut tidak direspon. Sehingga petugas SPAM segeramencabut saluran air SPAM kepada pelanggan yang menunggak.
- 6) Pelanggan SPAM membayar rekening air SPAM di Kantor SPAM SPAM Kecamatan Rawas Ulu hanya menyediakan tempatpembayaran di Kantor SPAM. Sehingga kewajiban Pelanggan SPAMuntuk membayar rekening air SPAM dilakukan di kantor SPAM.
- 7) Apabila pelanggan SPAM membayar rekening SPAM di luar kantor SPAM. Pihak SPAM tidak bertanggungjawab.SPAM Kecamatan Rawas Ulu hanya menyediakan tempat pembayaran di Kantor SPAM. Pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan SPAM di luar kantor SPAM, baik melalui petugas SPAM, tidak dibenarkan dan diakui sebagai pembayaran. Sehingga SPAM tidak bertanggungjawab atau menganggap hal ini sebagai pembayaranyang resmi.

Berdasarkan data yang ada pada Kantor Area SPAM Kecamatan Rawas Ulu, pelanggan pengguna air bersih pada tahun 2018 sebanyak 315 orang. Dari keseluruhan pelanggan pengguna air bersih tersebut, tentu ada berbagai pendapat dari masing-masing pelanggan mengenai layanan jasa air bersih oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu.

Dalam penelitian ini diperoleh data melalui wawancara dengan responden sebagai berikut: Responden pertama adalah permasalahan yang menimpa pelanggan Kantor SPAM Kecamatan Rawas Ulu, yaituIbu Mayanti<sup>12</sup>, yang berdomisili di Jalan Sultan Thaha Kecamatan Rawas Ulu. Responden mempunyai usaha katering yang diberinya nama Salma katering. Responden mengeluhkan penghentian aliran air bersih dirumahnya sering

---

<sup>11</sup>Wawancara dengan dengan Muhammad Yunus, Wakil Kepala IKK SPAM Kecamatan Rawas Ulu, Pasar Surulangun, tanggal 20 Desember 2019.

<sup>12</sup>Wawancara dengan dengan Mayanti, Pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, tanggal 13 Desember 2019

terjadi. Lamanya penghentian aliran air bersih di rumahnya pernah terjadi hampir setiap hari. Kejadian seperti ini sangat merugikan usaha kateringnya, karena banyak membutuhkan air.

Responden kedua adalah Hermawati<sup>13</sup> yang berdomisili di Jalan Bahcsan Kecamatan Rawas Ulu. Di rumah kontrakan yang responden tinggali, juga sering mengalami penghentian aliran air bersih. Responden mengeluhkan penghentian aliran air bersih oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu.

Responden ketiga adalah Jossi Pratama<sup>14</sup>, yang berdomisili di Jalan Sultan Thaha Kecamatan Rawas Ulu. Responden bekerja sebagai guru di SD 81 Kecamatan Rawas Ulu. Responden mengeluhkan apabila terjadi penghentian aliran air bersih, sebab hal tersebut sangat mengganggu aktifitasnya.

Responden keempat adalah Adek Fitri<sup>15</sup> yang beralamat di Jalan Anggrek Kecamatan Rawas Ulu. Responden mengeluhkan pelayanan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, yang sering melakukan penghentian aliran air bersih. Baginya penghentian aliran air bersih oleh PT.PLN cukup mengganggu, karena dengan sambungan air bersih sangat membatasi aktivitasnya.

Responden ke lima adalah Budi Rahmat<sup>16</sup> yang berdomisili di Lorong Cemara Pasar Surulangun. Responden mengatakan di perumahan tempat responden tinggal tiap bulan ada penghentian aliran air bersih.

Guna melindungi pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu dalam pemanfaatan jasa air bersih maka dalam perjanjian SPAM disebutkan kewajiban dan hak pelanggan (Pihak kedua) serta SPAM Kecamatan Rawas Ulu (Pihak pertama) dalam penyelenggaraan jasa air bersih. Apabila mutu dan pelayanan SPAM Kecamatan Rawas Ulu tidak sesuai dengan tingkat mutu dan pelayanan yang dimiliki oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu maka masyarakat dapat mengajukan keluhannya kepada SPAM Kecamatan Rawas Ulu.

Ketidaktahuan pelanggan akan hak-haknya menjadikan pelanggan tidak bisa berbuat banyak terhadap kerugian yang dideritanya sebagai akibat pemanfaatan jasa air bersih. Berdasarkan wawancara dengan Responden keempat, terungkap bahwa di daerah tempat tinggalnya pernah terjadi penghentian aliran air bersih sampai sebulan penuh. Dalam surat perjanjian yang dibuat SPAM Kecamatan Rawas Ulu hanya memuat tentang masalah penyambungan air bersih, hak dan kewajiban pelanggan maupun SPAM Kecamatan Rawas

---

<sup>13</sup>Wawancara dengan Hermawati, Pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, tanggal 13 Desember 2019

<sup>14</sup>Wawancara dengan Jossi Pratama, Pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, tanggal 15 Desember 2019

<sup>15</sup>Wawancara dengan Adek Fitri, Pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu, tanggal 16 Desember 2019

<sup>16</sup>Wawancara dengan Budi Rahmat, pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu tanggal 16 Desember 2019

Ulu, larangan tertentu bagi pelanggan, keadaan *force majeure*, sanksi dan penertiban pemakaian air bersih. Mengenai hak dan kewajiban pelanggan ditentukan dalam Pasal 53 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, yang menentukan:

- (1) Pelanggan berhak untuk:
  - a. memperoleh pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan; dan
  - b. mendapatkan informasi tentang:
    - 1) struktur dan besaran tarif serta tagihan; dan
    - 2) kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan.
- (2) Pelanggan wajib:
  - a. membayar tagihan atas jasa pelayanan;
  - b. menghemat penggunaan Air Minum;
  - c. turut menjaga dan memelihara sarana dan prasarana SPAM; dan
  - d. mengikuti petunjuk dan prosedur yang telah ditetapkan oleh penyelenggara SPAM.

Mengenai hak pelanggan untuk mendapatkan informasi ditentukan dalam Pasal 1 ayat

(1) huruf b yang menentukan bahwa:

- 1) struktur dan besaran tarif serta tagihan;
- 2) kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan.

Permasalahan mengenai pemanfaatan jasa air bersih yang mungkin dialami oleh pelanggan tidak termuat dalam surat perjanjian SPAM. Oleh karena itu, surat perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu merupakan perjanjian tidak imbang dan tidak memberikan perlindungan kepada pelanggan. Perjanjian ini lebih menitikberatkan pada kepentingan dari pihak SPAM Kecamatan Rawas Ulu selaku pelaku usaha.

Mengenai hak SPAM Kecamatan Rawas Ulu selaku pelaku usaha, telah ditentukan dalam Pasal 47 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, yang menentukan:

Dalam pelaksanaan Penyelenggaraan SPAM, UPT, dan UPTD berhak:

- a. menerima pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif atau retribusi;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. memperoleh kuantitas Air Baku secara kontinu sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam izin yang telah dimiliki;

- d. memutus sambungan langsung kepada pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya; dan
- e. menggugat masyarakat atau organisasi yang melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sarana dan prasarana SPAM.

Sedangkan mengenai kewajiban SPAM Kecamatan Rawas Ulu selaku pelaku usaha, telah ditentukan dalam Pasal 48 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, yang menentukan:

Dalam pelaksanaan Penyelenggaraan SPAM, UPT dan UPTD berkewajiban untuk:

- a. menjamin pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan Air Minum kepada pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa/kahar;
- c. memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan Air Minum.
- d. memberikan laporan mengenai pelaksanaan pelayanan Air Minum kepada Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya;
- e. menyiapkan sarana pengaduan bagi pelanggan dan masyarakat; dan
- f. berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi fungsi lingkungan hidup.

Pelaksanaan hak dan kewajiban dalam perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu mengalami hambatan sebagai berikut:

- a. Hambatan Yuridis

Adanya perbedaan pengaturan dalam undang-undang merupakan hambatan serius yang dihadapi oleh pelanggan. Undang-undang yang seharusnya memberikan rasa aman dan kepastian perlindungan hukum masyarakat, justru membingungkan masyarakat. Undang-undang memberikan kewajiban bagi pemegang izin penyediaan air bersih, yang tidak lain adalah SPAM Kecamatan Rawas Ulu hanya memperhatikan hak-hak pelanggan.

Dalam penerapan antara kewajiban pelaku usaha dengan hak yang dimiliki oleh pelanggan terdapat perbedaan. Kewajiban merupakan sesuatu yang harus dipenuhi, sedangkan hak pemenuhannya sangat bergantung pada pemilik hak.

Apabila pemilik hak tidak memint apemenuhannya, maka tidak ada kewajiban pihak lain untuk memberikannya.

b. Hambatan Teknis

Pengertian hambatan teknis yang dimaksudkan di sini, berup a permasalahan yang dialami dalam operasional, seperti kondisi alat, sarana dan prasarana SPAM. Gangguan pelayanan SPAM Kecamatan Rawas Ulu terjadi karena selama ini SPAM Kecamatan Rawas Ulu menggunakan pipa ukuran diameter yang kecil dalam mengalirkan air bersih. Penggunaan pipa mengandung banyak kelemahan. Posisinya yang kurang dalam terlindung sangat rentan akan kerusakan, atau pecah.

Upaya-upaya guna menggantikan pipa ini memang sudah terlaksana yaitu dengan menyalurkan air bersih melalui pipa diameter yang lebih tebal. Namun terbentur pada permasalahan klasik yang hamper sama pada semua sector pembangunan, yaitu permasalahan dana. Penerapan pipa ini membutuhkan investasi yang mahal. Pengadaan alat yang cukup mahal dan pembuatan lobang merupakan kendala tersendiri.

2. Penyelesaian Pemasalahan dalam Perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu di Kabupaten Musi Rawas Utara

Seperti yang telah diuraikan di atas, perjanjian jual beli air bersih belum sepenuhnya melindungi pelanggan. Banyak permasalahan mengenai pemanfaatan jasa air bersih yang dialami oleh pelanggan tidak termuat dalam perjanjian jual beli air bersih.

Sikap-sikap yang diambil oleh pelanggan dalam menghadapi masalah mengenai pemanfaatan air bersih pun bermacam-macam. Sebagian pelanggan mengambil sikap diam saja tanpa berbuat apapun. Ada yang menelpon SPAM Kecamatan Rawas Ulu sekedar menyampaikan keluhannya sampai ada yang meminta ganti rugi atas kerugian yang dideritanya.

Berdasarkan wawancara dengan responden kedua, responden memilih mengambil sikap untuk diam. Baginya keluhan yang disampaikan ke SPAM Kecamatan Rawas Ulu tidak merubah keadaan. Hal yang sama juga dilakukan oleh responden ketiga. Responden enggan menyampaikan keluhannya langsung ke SPAM Kecamatan Rawas Ulu, sebab tetangganya ada yang bekerja sebagai karyawan SPAM Kecamatan Rawas Ulu. Responden lebih memilih untuk menyampaikan keluhannya melalui tetangganya tersebut, dengan harapan penanganan terhadap keluhannya akan lebih cepat.

Berbeda seperti yang dilakukan kedua responden sebelumnya, ketiga responden lainnya masing-masing responden pertama, keempat dan kelima memilih menyampaikan keluhannya melalui telepon. Meskipun upaya hukum yang dilakukan kelima responden maksimal berupa telepon ke SPAM Kecamatan Rawas Ulu, namun sebenarnya mereka berhak mengajukan gugatan terhadap kerugian yang dideritanya. Penyelesaian sengketa antara pihak SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya dengan cara mediasi. Dalam penyelesaian kasus hanya sampai pada tingkat SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya saja melalui musyawarah mufakat. Tidak ada yang sampai ketingkat proses hokum melalui pengadilan.

### **C. Kesimpulan**

Pelaksanaan hak dan kewajiban para pihak dalam perjanjian penyediaan air minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara belum sepenuhnya dilaksanakan. Hal ini dikarenakan beberapa kondisi sebagai berikut pelanggan SPAM yang banyak melakukan penunggakan pembayaran, pihak SPAM yang tidak memperhatikan beberapa pelanggan tidak menerima aliran air SPAM secara lancar dan kualitas air yang baik.

Penyelesaian permasalahan yang dihadapi dalam perjanjian Penyediaan Air Minum antara SPAM Kecamatan Rawas Ulu dengan pelanggannya di Kabupaten Musi Rawas Utara berupa apabila dirugikan oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu dalam pemanfaatan jasa air bersih yaitu Pelanggan dapat menyampaikan keluhannya melalui nomor telepon atau datang sendiri ke kantor SPAM Kecamatan Rawas Ulu.

Banyak pilihan upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan SPAM Kecamatan Rawas Ulu apabila dirugikan oleh SPAM Kecamatan Rawas Ulu dalam pemanfaatan jasa air bersih. Pelanggan dapat menyampaikan keluhannya melalui nomor telepon atau datang sendiri ke kantor SPAM Kecamatan Rawas Ulu. Penyelesaian sengketa pelanggan dengan pihak SPAM Kecamatan Rawas Ulu dilakukan melalui penyelesaian damai. Penyelesaian damai yang dimaksud adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa pelanggan dan tidak bertentangan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum ini.

### **Daftar Pustaka**

#### **Artikel/Buku/Laporan**

Subekti, 2001, Hukum Perjanjian, Cetakan ke 11, Intermasa, Jakarta.

Setiawan, R. 1979, Pokok-Pokok Hukum Perikatan, Binacipta, Bandung.

Saliman, Abdul Rasyid, 2014, Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh Kasus, Cetakan Delapan, Kencana, Jakarta

Nasution, Bahder Johan, 2008, Metode Penelitian Hukum, CV. Mandar Maju, Bandung.

Tim Penyusun, 2009, Buku Panduan Fakultas Hukum Universitas Jambi Tahun Akademis 2009/2010. Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Wisma Hayati, Putri, M. Hosen, and Lili Naili Hidayah. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Situs Belanja Online Shopee Ditinjau Dari Perundang-Undangan". *Zaaken: Journal of Civil and Bussiness Law* 1 (1), 73-88. <https://online-journal.unja.ac.id/Zaaken/article/view/8281>.

### **Peraturan dan Putusan Hukum**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah DAERAH

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1974 Nomor 65, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3046).

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 18/Prt/M/2007 Tentang Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum