

## PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM KONTRAK BAKU DENGAN PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH (PDAM) GIRI MENANG MATARAM (Studi di Kota Mataram)

LELISARI, NURJANNAH S *dan* SITI HASANAH

Fak. Hukum Univ. Muhammadiyah Mataram

### ABSTRAKSI

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram yang merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa penyedia air bersih guna kepentingan masyarakat. Terkait dengan kedudukannya sebagai badan usaha yang berorientasi pada *profit oriented* pada satu sisi, dan perlindungan terhadap konsumen di sisi lain merupakan suatu persoalan yuridis. Jika diperhatikan hubungan hukum yang timbul antara pelaku usaha dalam hal ini PDAM dengan konsumen selaku pengguna jasa air merupakan hubungan hukum yang lahir dari kontraktual, dimana jenis kontraktual tersebut merupakan kontrak baku. Dalam hal ini PDAM ingin melakukan perubahan kontrak secara sepihak terkait dengan kenaikan tarif iuran pembayaran yang selama ini telah disepakati. Adapun Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam kontrak baku dengan PDAM Giri Menang Mataram adalah dengan perlindungan preventif dan represif. Perlindungan preventif sudah ada dalam peraturan Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM. Pasal 21 ayat 4, akan tetapi tidak dilaksanakan Sedangkan Perlindungan hukum yang represif adalah upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui peradilan baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara. Kaitannya dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap kontrak baku dengan ada kenaikan tarif air bersih yang sudah berjalan yaitu dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan umum maupun peradilan administrasi Negara. Dalam hal perlindungan konsumen dapat mengajukan gugatan melalui peradilan Umum sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (1). Konsekwensi yuridis kontrak baku terkait perubahan kontrak secara sepihak oleh PDAM Giri Menang Mataram yaitu dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak tentang kenaikan tarif air oleh Pelaku usaha yaitu PDAM Giri Menang Mataram terhadap konsumen yaitu melanggar syarat subyektif perjanjian, akibat hukum perjanjian itu dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan kepada Pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang sudah disepakatinya.

---

*Kata kunci : Perlindungan konsumen, kontrak baku*

### PENDAHULUAN

Masalah konsumen merupakan hal yang selalu aktual dan menarik untuk dicermati, karena masalah konsumen bersinggungan langsung dengan aspek keamanan, kesehatan serta keselamatan manusia serta pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik yang bergerak di bidang jasa penyedia air bersih kepada masyarakat adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang. Sebagai badan usaha yang berorientasi pada *profit oriented* pada satu sisi, dan perlindungan terhadap konsumen di sisi lain merupakan suatu persoalan yuridis yang perlu diperhatikan dan diteliti.

Jika diperhatikan hubungan hukum yang timbul antara pelaku usaha dalam hal ini PDAM dengan konsumen selaku pengguna jasa air merupakan hubungan hukum yang lahir dari kontraktual, dimana jenis kontraktual tersebut merupakan kontrak baku atau standar, dikatakan bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM juga terlihat sifat perjanjian yang konfeksi dan massal yaitu bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lainnya. Kontrak baku merupakan suatu jenis kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan sering kali kontrak tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam ini ketika kontrak tersebut mau ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisi data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya,

dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi *“take it or leave it”*. Dengan melihat konsep kontrak baku tersebut, terlihat bahwa kedudukan salah satu pihak dalam hal ini konsumen berada dalam posisi yang sangat lemah karena konsumen hanya diberikan dua alternatif pilihan yaitu setuju atau tidak setuju terhadap kontrak tersebut.

Dalam hal penerapan kontrak baku antara PDAM dengan konsumen selaku pengguna jasa air, terkait dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap kontrak baku pemasangan saluran air bersih yang sudah berjalan, dimana dalam hal ini PDAM ingin melakukan perubahan kontrak secara sepihak terkait dengan kenaikan tarif iuran pembayaran yang selama ini telah disepakati, sehingga dengan demikian akan merugikan konsumen dalam hal ini pengguna jasa air.

Hal ini terjadi di PDAM Giri Menang Mataram yang menaikkan tarif PDAM, terhitung 1 Oktober 2011, memberlakukan tarif baru bagi 7.000 lebih pelanggannya yang tersebar di Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Utara. Tarif baru itu sebesar Rp 650 per meter kubik, yang mengalami peningkatan yang cukup tajam dari tarif lama sebesar Rp 450 per meter kubik, yang diberlakukan sejak 2006. (Anwar Maga, 2011)

Lebih lanjut Anwar Maga (2011) menyatakan bahwa kenaikan tarif "sepihak" yang dilakukan PDAM Menang-Mataram itu, merupakan kebijakan yang ketiga. Kenaikan pertama dilakukan 2005, kemudian 2007, dan 2011. Kenaikan tarif ini dinilai sebagai kebijakan sepihak tanpa melibatkan pelanggan, khususnya asosiasi pelanggan, sehingga secara prosedural, ketetapan kenaikan tarif ini bertentangan dengan Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM, Pasal 21 ayat 4 menyebutkan bahwa konsep usulan penetapan tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada kepala daerah.

Ayat lainnya menyatakan konsep usulan penetapan tarif beserta data pendukung dan umpan balik dari pelanggan sebagaimana dimaksud, diajukan secara tertulis kepada kepala daerah melalui badan pengawas.

Demikian juga pernyataan Bambang Teguh Cahyadi selaku Ketua Asosiasi Pelanggan PDAM Menang-Mataram *dalam* <http://www.Antaramataram.com>. *bahwa* dari asosiasi pelanggan tidak pernah dilibatkan, tapi tarif ini naik begitu saja secara sepihak. PDAM tidak hanya melakukan kenaikan tarif air, tapi PDAM juga menaikkan biaya administrasi dan pemeliharaan hingga 100 persen lebih tanpa pernah diumumkan kepada publik. Pada Mei 2008, ada kenaikan administrasi dari Rp 2.200 menjadi Rp 5 ribu. Dia juga mempersoalkan pungutan jasa lingkungan yang pernah dipungut ke warga Kota Mataram dan Lombok Utara, selama lima bulan sebelum retribusi itu dihentikan, yakni terhitung sejak November 2009 hingga Maret 2010.

Dari uraian di atas, maka kedudukan konsumen selaku pengguna jasa air dalam kontrak baku tersebut dirugikan oleh adanya kebijakan sepihak tersebut.

## Rumusan Masalah

Dari uraian tersebut di atas dirumuskan permasalahan adalah : 1). Bagaimana perlindungan konsumen dalam kontrak baku dengan PDAM, 2). Bagaimana konsekwensi yuridis kontrak baku terkait perubahan kontrak secara sepihak oleh PDAM Menang Mataram.

## Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1). Bagaimana perlindungan konsumen dalam kontrak baku dengan PDAM, 2). Bagaimana konsekwensi yuridis kontrak baku terkait perubahan kontrak secara sepihak oleh PDAM Menang Mataram.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat normatif dan empiris, yang dilaksanakan di Kota Mataram. Pendekatan yang digunakan dalam normatif adalah pendekatan undang-undang dan pendekatan konseptual.

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis penelitian, yaitu:

1. Penelitian Kepustakaan (Library Reseach)
  - a. Data Penelitian
 

Data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan adalah data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.
  - b. Bahan Penelitian
    - 1) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang meliputi berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti berupa: Undang-Undang No. 18 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang *Perusahaan Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962 dan Permendagri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM
    - 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang terdiri atas berbagai bahan kepustakaan (literatur), seperti buku-buku, majalah, hasil penelitian dan lain apapun sebagainya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.
    - 3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, yang meliputi kamus hukum, kamus umum.
  - c. Sarana Penelitian
 

Sarana penelitian yang digunakan dalam penelitian kepustakaan ini adalah studi dokumen, yaitu dengan membaca dan mempelajari secara sistematis bahan-bahan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.
2. Penelitian Lapangan (*Field Reseach*)

Penelitian lapangan merupakan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data primer dengan cara turun langsung ke lapangan memilih obyek penelitian yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk menentukan narasumber adalah dengan purposif sampling, yaitu penentuan yang dilakukan tidak secara acak, melainkan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang menurut peneliti sangat sesuai dengan permasalahan yang hendak diteliti serta tujuan yang hendak dicapai.

Data yang diperoleh dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan dikumpulkan dan selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan metode deskriptif.

## PEMBAHASAN

### Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Kontrak Baku Dengan PDAM Giri Menang Mataram

Keberadaan PDAM Giri Menang Mataram yang sebelumnya dikenal dengan nama PDAM Kabupaten Lombok Barat, diawali dengan pembangunan sistem penyediaan air bersih di Kota Mataram pada tahun 1973 oleh Direktorat Teknik Penyehatan Departemen PU yang dibiayai dari APBN dan *buyers credit* dari Australia. Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen PU Nomor : 3/9/KPTS/CK/76 tanggal 20 Desember 1976 dibentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dengan jangkauan pelayanan untuk Kecamatan Cakranegara, diperluas tahun 1978/1979 untuk Kecamatan Mataram dan Kecamatan Ampenan tahun 1979/1980.

Perlindungan konsumen diatur dalam ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 menyatakan pengertian Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Rumusan pengertian perlindungan konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Dalam Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban konsumen. Dengan bahasa lain, perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Contohnya, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen. Hak konsumen di antaranya hak atas kenyamanan, keamanan, dan

keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan, hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dan sebagainya

Selanjutnya dalam penjelasan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut menyatakan bahwa konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Perjanjian standar atau perjanjian baku dalam hal ini adalah suatu kontrak tertulis yang dibuat hanya oleh salah satu pihak dalam kontrak tersebut, bahkan seiring kali tersebut sudah tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu oleh salah satu pihak, yang dalam ini ketika kontrak tersebut telah ditandatangani umumnya para pihak hanya mengisikan data-data informatif tertentu saja dengan sedikit atau tanpa perubahan dalam klausula-klausulanya, dimana pihak lain dalam kontrak tersebut tidak mempunyai kesempatan atau hanya sedikit kesempatan untuk menegosiasi atau mengubah klausul-klausul yang sudah dibuat oleh salah satu pihak tersebut, sehingga biasanya kontrak baku sangat berat sebelah. Pihak yang kepadanya disodorkan kontrak baku tersebut tidak mempunyai kesempatan untuk bernegosiasi dan berada hanya pada posisi “*take it or leave it* “. Dengan demikian, oleh hukum diragukan apakah benar-benar ada elemen kata sepakat yang merupakan syarat sahnya kontrak dalam kontrak tersebut (Salim HS. 2006)

Berdasarkan wawancara Peneliti dengan Bapak H Lalu Ahmad ZAini. S.Si,MT, selaku Direktur Utama PDAM Giri Menang Mataram, Hari Senin Tanggal 22 Oktober 2012. tidak menggunakan perjanjian baku tersebut. Mengenai perjanjian awal dalam pemasangan air bersih tidak menyebutkan berapa harga air tersebut, hanya disebutkan sesuai dengan tarif yang berlaku. Namun menurut hemat peneliti perjanjian tersebut justru menimbulkan keaburan norma, tarif mana yang akan digunakan kepada pelanggan. Dalam hal keaburan norma dapat digunakan penafsiran yaitu salah satunya penafsiran sistematis/logis. Menurut Galang Asmara (2010) bahwa penafsiran sistematis/logis adalah suatu cara untuk mencari pengertian dari suatu rumusan norma hukum atau bagian/unsur dari norma hukum dengan cara melihat hubungan antara bagian atau rumusan yang satu dengan bagian yang lainnya dari suatu undang-undang. Oleh karenanya dalam perjanjian antara PDAM Giri Menang Mataram dengan konsumen yang menyatakan pengenaan tarif sesuai dengan tarif yang berlaku itu mengacu pada tarif pada waktu perjanjian dibuat.

Meskipun pihak PDAM Giri Menang tidak mengakui adanya kontrak baku, namun dalam penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen seperti yang terjadi di PDAM Giri Menang Mataram yang menaikkan tarif PDAM, terhitung 1 Oktober 2011, memberlakukan tarif baru bagi 7.000 lebih pelanggannya yang tersebar di Kota Mataram, Lombok Barat dan Lombok Utara. Tarif baru itu sebesar Rp 650 per meter kubik, yang mengalami peningkatan yang cukup tajam dari tarif lama sebesar Rp 450 per meter kubik, yang diberlakukan sejak 2006 (Anwar Maga, 2011)

Demikian juga apa yang dinyatakan oleh Bambang Teguh Cahyadi selaku Ketua Asosiasi Pelanggan PDAM Menang-Mataram dalam <http://www.antaramataram.com>. bahwa dari asosiasi tidak pernah dilibatkan, tapi tarif ini naik begitu saja secara sepihak. PDAM tidak hanya melakukan kenaikan tarif air, tapi PDAM juga menaikkan biaya administrasi dan pemeliharaan hingga 100 persen lebih tanpa pernah diumumkan kepada publik. Pada Mei 2008, ada kenaikan administrasi dari Rp 2.200 menjadi Rp 5 ribu. Dia juga mempersoalkan pungutan jasa lingkungan yang pernah dipungut ke warga Kota Mataram dan Lombok Utara, selama lima bulan sebelum retribusi itu dihentikan, yakni terhitung sejak November 2009 hingga Maret 2010.

Penetapan tarif baru tersebut berdasarkan keputusan bersama Bupati Lombok Barat dan Walikota Mataram Nomor 11 Tahun 2011 dan Nomor 03 Tahun 2011 tentang Penetapan Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Menang Mataram. Pertimbangan penetapan tarif baru ini adalah untuk meningkatkan kinerja pelayanan karena tarif yang ada saat ini berlaku sejak tahun 2006, sehingga tidak relevan dengan kondisi biaya operasional saat ini.

Berikut adalah daftar tarif yang diberlakukan :

<b>Sosial A - [1A]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 500</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 500</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 500</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 500</li> </ul>	<b>Rumah Tangga A - [2A]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 650</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 1.000</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 2.000</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 2.500</li> </ul>	<b>INS. PEM. KAB. - [2E]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 1.100</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 1.600</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 3.400</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 4.300</li> </ul>
<b>Sosial B - [1B]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 500</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 700</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 1.000</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 1.500</li> </ul>	<b>Rumah Tangga B - [2B]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 750</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 1.200</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 2.400</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 2.900</li> </ul>	<b>Niaga Kecil - [2F]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 1.300</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 2.700</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 4.000</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 5.000</li> </ul>
<b>Sosial C - [1C]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 550</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 800</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 1.400</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 1.800</li> </ul>	<b>Rumah Tangga C - [2C]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 800</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 1.200</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 2.700</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 3.300</li> </ul>	<b>Niaga Sedang - [2G]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 1.500</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 3.400</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 4.700</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 5.800</li> </ul>
<b>Sosial D - [1D]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 600</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 900</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 1.700</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 2.200</li> </ul>	<b>Rumah Tangga D - [2D]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 900</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 1.400</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 3.000</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 3.600</li> </ul>	<b>INS. PEM. PROF. - [3A]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 1.900</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 3.400</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 5.400</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 6.500</li> </ul>
<b>Rumah Mewah - [3B]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 1.500</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 2.700</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 5.400</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 6.500</li> </ul>	<b>Hotel Melati - [3C]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 2.200</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 4.000</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 6.000</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 7.200</li> </ul>	<b>Industri &amp; Niaga Besar - [3C]</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 10 = Rp. 3.000</li> <li>• 11 - 20 = Rp. 4.700</li> <li>• 21 - 30 = Rp. 6.500</li> <li>• Diatas 30 = Rp. 7.500</li> </ul>

Sumber : <http://pdammenangmataram.com/>

#### • Khusus / Kerjasama (3D)

Adalah Kelompok pelanggan yang tarifnya di atur secara khusus dan besarnya ditentukan atas kesepakatan bersama, dengan ketentuan tidak lebih rendah dari tarif yang berlaku.

Dengan menaikan tarif dasar air sebesar 20 persen, PDAM Giri Menang Mataram dinilai telah mengeluarkan kebijakan sepihak. Kebijakan tersebut melanggar beberapa peraturan yaitu Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM.

Pemerintah pada dasarnya telah mengatur kebijakan tarif PDAM dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum. Dalam Undang-undang ini dijelaskan mengenai dasar Penetapan Tarif PDAM serta prinsip - prinsip penetapan tarif, diantaranya : (a). keterjangkauan dan keadilan; (b). mutu pelayanan; (c). pemulihan biaya; (d). efisiensi pemakaian air; (e). transparansi dan akuntabilitas; (f). perlindungan air baku.

Beberapa hal yang dijelaskan dalam Permendagri Nomor 23 Tahun 2006 adalah sebagai berikut:

Pasal 3:

- (1) Tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum harus terjangkau oleh daya beli masyarakat pelanggan yang berpenghasilan sama dengan Upah Minimum Provinsi.
- (2) Tarif memenuhi prinsip keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila pengeluaran rumah tangga untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum tidak melampaui 4% (empat perseratus) dari pendapatan masyarakat pelanggan.
- (3) Keadilan dalam pengenaan tarif dicapai melalui penerapan tarif diferensiasi dengan subsidi silang antar kelompok pelanggan.

Pasal 4:

Tarif ditetapkan dengan mempertimbangkan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Pasal 7:

- (1) Proses perhitungan dan penetapan tarif harus dilakukan secara transparan dan akuntabel.
- (2) Proses perhitungan dan penetapan tarif yang transparan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan PDAM dengan cara:

- a. Menyampaikan secara jelas informasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif kepada para pemangku kepentingan; dan
  - b. Menjaring secara bersungguh-sungguh aspirasi yang berkaitan dengan perhitungan dan penetapan tarif dari para pemangku kepentingan.
- (3) Proses perhitungan dan penetapan tarif yang akuntabel sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus menggunakan landasan perhitungan yang mudah dipahami dan dapat dipertanggungjawabkan kepada para pemangku kepentingan.

Pasal 17:

- (1) Tarif dibedakan dalam 4 (empat) jenis, yaitu : (a). tarif rendah; (b).tarif dasar; (c). tarif penuh; (d).tarif kesepakatan.
- (2) Tarif rendah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, nilainya lebih rendah dibanding biaya dasar.
- (3) Tarif dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, nilainya sama atau ekuivalen dengan biaya dasar.
- (4) Tarif penuh sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, nilainya lebih tinggi dibanding biaya dasar.
- (5) Tarif kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, nilainya berdasarkan kesepakatan antara PDAM dengan pelanggan.

Adapun mekanisme dan Prosedur Penetapan Tarif terdapat dalam Permendagri Nomor 23 Tahun 2006 yaitu Pasal 20, menyatakan:

- (1) Mekanisme penetapan tarif didasarkan asas proporsionalitas kepentingan: a).masyarakat pelanggan; b). PDAM selaku badan usaha dan penyelenggara; dan c). pemerintah daerah selaku pemilik PDAM.
- (2) Pertimbangan kepentingan masyarakat pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, harus menjamin kepentingan konsumen.
- (3) Pertimbangan kepentingan PDAM sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) huruf b, harus menjamin kepentingan PDAM sebagai badan usaha dan penyelenggara dalam mencapai target pemulihan biaya penuh (full cost recovery), mewujudkan visi, mengemban misi dan mencapai tujuan dan sasaran pengembangan yang direncanakan di dalam rencana jangka panjang (corporate plan) PDAM yang bersangkutan.
- (4) Pertimbangan kepentingan pemilik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, harus menjamin kepentingan pemerintah daerah, pemilik modal atau pemegang saham PDAM dalam memperoleh hasil atas pengelolaan PDAM berupa pelayanan air minum yang berkualitas dan/atau keuntungan untuk pengembangan pelayanan umum yang bersangkutan.

Pasal 21:

- (1) Tarif ditetapkan oleh kepala daerah berdasarkan usulan direksi setelah disetujui oleh Dewan Pengawas.
- (2) Konsep usulan tarif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diajukan oleh direksi PDAM dengan mempertimbangkan mutu pelayanan, pemulihan biaya dan target pengembangan tingkat pelayanan, dilengkapi data pendukung sebagai berikut: a). dasar perhitungan usulan penetapan tarif, b). perbandingan proyeksi biaya dasar dengan tarif berlaku, c). proyeksi peningkatan kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan, d). perhitungan besaran subsidi yang diberikan kepada kelompok pelanggan yang kurang mampu dan e). kajian dampak kenaikan beban per bulan kepada kelompok-kelompok pelanggan.
- (3) Konsep usulan penetapan tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada kepala daerah.
- (4) Konsep usulan penetapan tarif beserta data pendukung dan umpan balik dari pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) diajukan secara tertulis kepada kepala daerah melalui badan pengawas.
- (5) Hasil pembahasan usulan penetapan tarif dan pendapat badan pengawas, kepala daerah membuat ketetapan menyetujui atau menolak secara tertulis kepada direksi PDAM paling lambat 2 (dua) bulan sejak usulan diterima.
- (6) Berdasarkan penetapan tarif oleh kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (5), direksi menerbitkan keputusan besarnya tarif bagi setiap pelanggan.
- (7) Direksi melakukan sosialisasi keputusan besarnya tarif kepada masyarakat pelanggan melalui media massa paling lama 30 (tiga puluh) hari sebelum tarif baru diberlakukan secara efektif.

Dalam Permendagri Nomor 23 Tahun 2006 juga dijelaskan mengenai penyesuaian tarif, Direksi dapat mengajukan usulan kepada Kepala Daerah melalui Badan Pengawas untuk ditetapkan. Peninjauan tarif dapat dilakukan dalam keadaan luar biasa yang mengakibatkan diperlukannya perubahan rencana kerja perusahaan

(corporate plan) atau untuk kesinambungan perusahaan, dapat dilakukan peninjauan tariff paling lambat lima tahun sekali.

Terkait dengan kebijakan PDAM Giri Menang Mataram sebagai satu-satunya perusahaan penyuplai air untuk masyarakat dari Pemerintah Kota Mataram yang bersifat monopolistik telah menaikkan tarif dasar air sebesar 20 persen yakni Rp 650 per meter kubik, yang mengalami peningkatan yang cukup tajam dari tarif lama sebesar Rp 450 per meter kubik, yang diberlakukan sejak 2006. Kenaikan tarif sepihak yang dilakukan PDAM Giri Menang-Mataram itu, merupakan kebijakan yang ketiga. Kenaikan pertama dilakukan 2005, kemudian 2007, dan 2011 dinilai telah memberatkan konsumen PDAM. Konsumen tidak bisa berbuat banyak walaupun dirasakan berat karena PDAM merupakan satu-satunya perusahaan air minum. Konsumen menganggap kebijakan tersebut kurang tepat dan seharusnya dilakukan secara bertahap dan pada situasi yang tepat. Situasi yang tidak tepat disini dikarenakan banyaknya keluhan volume PDAM yang beberapa bulan terakhir semakin mengecil apalagi pada pagi hari

Alasan PDAM Giri Menang Mataram tentang kenaikan tarif tersebut sangat klasik dengan menyatakan penyesuaian tarif PDAM terpaksa dilakukan karena biaya produksi terus mengalami peningkatan. Biaya operasional mengalami kenaikan,

Sesuai hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, jika terbit sebuah kebijakan baru pelaku usaha harus diinformasikan secara benar, jelas, dan jujur. Namun demikian, informasi (sosialisasi) itu tidak dengan otomatis mengikat secara hukum, karena hanya perjanjian dan undang-undanglah yang menjadi sumber perikatan. Hubungan hukum antara konsumen dan PDAM menimbulkan perikatan. Perikatan itu sendiri dapat bersumber kepada perjanjian dan undang-undang. Hubungan hukum antara konsumen dan PDAM yang bersumber perjanjian dapat dilihat dari adanya Perjanjian Jual Beli Suplai Air. Perikatan yang timbul dari perjanjian merupakan keadaan yang dikehendaki oleh para pihak yang bersangkutan karena mereka terikat satu sama lain atas dasar kehendak mereka, sehingga konsumen dan PDAM terikat oleh hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dituangkan dalam perjanjian. Perjanjian jual beli Air adalah berbentuk perjanjian baku/kontrak baku. Oleh karenanya diharapkan PDAM Giri Menang Mataram dapat melakukan Kaji ulang atas kenaikan Tarif Dasar Air yang telah diberlakukan. Kebijakan-kebijakan publik yang dikeluarkan oleh BUMD dalam hal ini PDAM Giri Menang Mataram diharapkan tidak dilakukan secara otoriter karena akan sangat menyulitkan rakyat miskin. Dari sisi hukum publik, kebijakan yang tidak disepakati oleh konsumen/masyarakat dapat dikatakan sebagai penyalahgunaan wewenang (*abuse of power*).

Secara konstitusional, juga merupakan kewajiban negara melayani warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Layanan publik harus menerapkan prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian dan ketepatan waktu, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kemudahan akses, kejujuran, kecermatan, kedisiplinan, kesopanan-keramahan, keamanan, dan kenyamanan. Dengan demikian PDAM Giri Menang Mataram memiliki tanggung jawab profesional yang berdasarkan hukum diartikan sebagai tanggung jawab hukum pemberi jasa atau pengemban profesi atas jasa yang diberikan kepada kliennya atau tanggung jawab hukum pengemban profesi terhadap pihak ketiga.

Kaitannya dengan perlindungan hukum kepada rakyat yang harus diberikan oleh pemerintah/penguasa, menurut Philipus M. Hadjon (1987 : 83) dibedakan atas 2 (dua) macam yakni perlindungan preventif dan represif: "Pada perlindungan hukum yang preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Dengan demikian, perlindungan hukum *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya suatu sengketa. Berkaitan dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap kontrak baku dengan ada kenaikan tarif air bersih yang sudah berjalan, seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah. Perlindungan preventif tersebut sebenarnya sudah ada dalam peraturan Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM. Pasal 21 ayat 4 menyebutkan bahwa konsep usulan penetapan tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada kepala daerah. Perlindungan preventif sangat besar artinya bagi tindakan pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan perlindungan hukum tersebut pemerintah didorong untuk bersikap hati-hati dalam mengambil keputusan.

Sedangkan sebaliknya perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa. Perlindungan hukum yang represif adalah upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui peradilan baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara. Kaitannya dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap kontrak baku dengan ada kenaikan tarif air bersih yang sudah

berjalan yaitu dengan cara mengajukan gugatan ke pengadilan umum maupun peradilan administrasi Negara. Dalam hal perlindungan konsumen dapat mengajukan gugatan melalui peradilan Umum sesuai dengan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (1) yaitu : Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

## **Konsekuensi Yuridis Kontrak Baku Terkait Perubahan Kontrak Secara Sepihak Oleh PDAM Giri Menang Mataram**

Karakter kontrak baku menempatkan konsumen pada posisi menerima atau menolak kontrak (*take it or leave it*) karena konsumen tidak dapat menentukan isi, bentuk, dan prosedur pembuatan perjanjian. Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Bab V Ketentuan Pencantuman Klausula Baku Pasal 18 ayat 1 huruf g Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya; Sehingga jelas kenaikan tarif PDAM secara sepihak tersebut berpotensi melanggar beberapa aturan. Indikasi pelanggaran tersebut antara lain dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Jika PDAM mengeluarkan kebijakan baru, harus ada kesepakatan dari konsumennya. Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) yang mengatur tentang syarat sahnya perjanjian (Salim HS, 2006 ) berupa adanya:

a. Kesepakatan kedua belah pihak

Syarat yang pertama sahnya kontrak adalah adanya kesepakatan atau konsensus para pihak. Kesepakatan ini diatur dalam Pasal 1320 ayat (1) KUH Perdata. Kesepakatan adalah persesuaian pernyataan kehendak antara satu orang atau lebih dengan pihak lainnya. Yang sesuai itu adalah pernyataannya, karena kehendak itu tidak dapat dilihat/diketahui orang lain. Ada lima terjadinya persesuaian pernyataan kehendak, yaitu dengan:

1) bahasa yang sempurna dan tertulis

2) bahasa yang sempurna secara lisan

3) bahasa yang tidak sempurna asal dapat diterima oleh pihak lawan. Karena dalam kenyataannya sering kali seseorang menyampaikan dengan bahasa yang tidak sempurna tetapi di mengerti oleh pihak lawannya.

4) bahasa isyarat asal dapat diterima oleh pihak lawannya

5) diam atau membisu tetapi asal dipahami atau diterima oleh pihak lawannya

Pada dasarnya, cara yang paling banyak dilakukan oleh para pihak dengan bahasa yang sempurna secara lisan dan secara tertulis. Tujuan pembuatan perjanjian secara tertulis adalah agar memberikan kepastian hukum bagi para pihak dan sebagai alat bukti yang sempurna, di kala timbul sengketa di kemudian hari.

b. Kecakapan melakukan perbuatan hukum

Kecakapan bertindak adalah kecakapan atau kemampuan untuk melakukan perbuatan hukum. Perbuatan hukum adalah perbuatan yang akan menimbulkan akibat hukum. Orang-orang yang akan mengadakan perjanjian haruslah orang-orang yang cakap dan mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum sebagaimana ditentukan oleh undang-undang. Orang yang cakap mempunyai wewenang untuk melakukan perbuatan hukum adalah orang yang sudah dewasa. Ukuran kedewasaan adalah telah berumur 21 tahun atau sudah kawin.

c. Adanya objek

Di dalam berbagai literatur disebutkan bahwa yang menjadi obyek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah apa yang menjadi kewajiban debitur dan apa yang menjadi hak kreditur. Prestasi itu terdiri dari perbuatan positif dan negative. Terdiri atas: 1). Memberikan sesuatu, 2).Berbuat sesuatu, dan 3). Tidak berbuat sesuatu

d. Adanya causa yang halal

Pada Pasal 1320 KUH Pdt tidak dijelaskan pengertian causa yang halal. Di dalam Pasal 1337 KUH Pdt hanya disebutkan causa yang terlarang. Suatu sebab adalah terlarang apabila bertentangan dengan undang-undang, kesusilaan, dan ketertiban umum



Adapun syarat yang pertama dan kedua disebut syarat subyektif, karena menyangkut pihak-pihak yang mengadakan perjanjian. Sedangkan syarat yang ketiga dan keempat disebut syarat objektif, karena menyangkut objek perjanjian. Apabila syarat pertama dan kedua tidak terpenuhi maka perjanjian itu dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan kepada Pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang sudah disepakatinya. Akan tetapi, apabila para pihak tidak ada yang keberatan maka perjanjian itu tetap dianggap sah. Syarat ketiga dan keempat tidak terpenuhi maka perjanjian itu batal demi hukum. Artinya bahwa dari semula perjanjian itu dianggap tidak sah.

Kesepakatan terjadi jika tidak terdapat unsur paksaan, kekhilafan, dan penipuan (dwang, dwaling, dan bedrog) (Pasal 1321 KUHPdt), menyebutkan, perjanjian-perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik (Pasal 1338 ayat (3) KUHPdt). Jika tidak ada kesepakatan, perjanjian tersebut dapat dibatalkan melalui pengadilan tentang klausul-klausul tertentu yang terdapat dalam perjanjian awal (pokok) yang telah dibuat antara PDAM dan konsumen.

2. Pasal 18 ayat (1) poin (g) Undang-Undang 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha dilarang melakukan klausul (perjanjian) baku secara sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya.
3. Pasal 62 ayat (1) UUPK, yang intinya adalah pelaku usaha dapat dipidana dengan denda dua miliar atau kurungan lima tahun penjara jika sesuai dengan pasal 18 tentang ketentuan pencantuman klausula baku
4. Pasal 23 jo pasal 45, pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diajukan ke BPSK atau ke pengadilan baik secara perdata maupun pidana.
5. Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM. Pasal 21 ayat 4 menyebutkan bahwa konsep usulan penetapan tarif terlebih dahulu dikonsultasikan dengan wakil atau forum pelanggan melalui berbagai media komunikasi untuk mendapatkan umpan balik sebelum diajukan kepada kepala daerah. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Direktur Utama PDAM Giri Menang Mataram yaitu pihak PDAM hanya melakukan penelitian yang bekerja sama dengan Badan Perencanaan dan Pengembangan Fakultas Ekonomi Universitas Mataram yang dilakukan terhadap pelanggan PDAM pada bulan Juni-Juli 2011, menunjukan 71% responden menyatakan setuju kenaikan tarif PDAM sebesar 50% dari tarif yang ada saat ini dengan catatan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan. Akan tetapi seharusnya Pihak PDAM Giri Menang Mataram mengkonsultasikan terlebih dahulu dengan wakil atau forum pelanggan. Dalam hal ini menurut pengakuan Bambang Teguh Cahyadi selaku Ketua Asosiasi Pelanggan PDAM Menang-Mataram, belum pernah dilibatkan dalam hal kenaikan tarif air.

Secara yuridis dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak tentang kenaikan tarif air oleh Pelaku usaha yaitu PDAM Giri Menang Mataram terhadap konsumen yaitu melanggar syarat subyektif perjanjian, akibat hukum perjanjian itu dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan kepada Pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang sudah disepakatinya. Kemudian pelaku usaha juga dapat dikenakan dapat dipidana dengan denda dua miliar atau kurungan lima tahun penjara jika sesuai dengan pasal 18 tentang ketentuan pencantuman klausula baku, serta Pasal 23 jo pasal 45, pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan baik secara perdata maupun pidana.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam kontrak baku dengan PDAM Giri Menang Mataram adalah dengan perlindungan preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif, kepada rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Berkaitan dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap kontrak baku dengan ada kenaikan tarif air bersih yang sudah berjalan, seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah. Perlindungan preventif tersebut sebenarnya sudah ada dalam peraturan Permendagri No 23 tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM. Pasal 21 ayat 4. Sedangkan Perlindungan hukum yang represif adalah upaya perlindungan hukum yang dilakukan melalui peradilan baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara. Kaitannya dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM terhadap kontrak baku dengan ada kenaikan tarif air bersih yang sudah berjalan yaitu dengan cara mengajukan gugatan ke

pengadilan umum maupun peradilan administrasi Negara. Dalam hal perlindungan konsumen dapat mengajukan gugatan melalui peradilan Umum sesuai dengan UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 45 ayat (1)

2. Konsekwensi yuridis kontrak baku terkait perubahan kontrak secara sepihak oleh PDAM Giri Menang Mataram yaitu dengan adanya perubahan kontrak secara sepihak tentang kenaikan tarif air oleh Pelaku usaha yaitu PDAM Giri Menang Mataram terhadap konsumen yaitu melanggar syarat subyektif perjanjian, akibat hukum perjanjian itu dapat dibatalkan. Artinya salah satu pihak dapat mengajukan kepada Pengadilan untuk membatalkan perjanjian yang sudah disepakatinya. Kemudian palaku usaha juga dapat dikenakan dapat dipidana dengan denda dua miliar atau kurungan lima tahun penjara jika sesuai dengan pasal 18 tentang ketentuan pencantuman klausula baku, serta Pasal 23 jo pasal 45, pelaku usaha yang melanggar Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan baik secara perdata maupun pidana.

### Saran-saran

1. Diharapkan kepada PDAM Giri Menang Mataram untuk melakukan Kaji ulang atas kenaikan Tarif Dasar Air yang telah diberlakukan serta mengutamakan perlindungan yang preventif
2. Dalam menaikkan tarif kepada konsumen seyogyanya diinformasikan atau disosialisasikan terlebih dahulu kepada asosiasi pelanggan, sesuai dengan Permendagri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2005. "Hukum Perlindungan Konsumen" PT. RajaGrafindo. Jakarta.
- Galang Asmara. 2010. Legal Reasoning, Materi Kuliah Magister Hukum Universitas Mataram. Mataram
- Lalu Husni. 2010. "Hukum Penempatan Dan Perlindungan TKI" Cetakan Pertama Penerbit Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya Malang. Malang.
- Mariam Darus Badruzaman, dkk. 1980. "Perjanjian Baku (Standar), Perkembangannya di Indonesia". Alumni, Bandung
- Marzuki Ahmad. 2007 "Perlindungan Konsumen Di Indonesia" Media Indonesia, Jakarta.
- Mochtar Kusumaatmadja, 1976. "Hukum Masyarakat Dan Pembinaan Hukum Nasional" Binacipta, Bandung.
- Philipus M. Hadjon. 1987. Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia, Bina Ilmu :Surabaya
- Salim HS. 2006. "Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak" Cetakan Keempat. Penerbit SinarGrafika. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, dkk. 2007. "Perancangan Kontrak Dan Memorandum Of Understanding" Sinar Grafika. Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2006. "Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata". (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sri Wahyuni. 2007. "Hak Konsumen Di Indonesia" Pustaka Bangsa, Cetakan Ke 1, Jakarta

### Peraturan Perundang-Undangan

- Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999
- Indonesia, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1962
- Permendagri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum PDAM
- Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/Kep/12/2001
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)

### Internet

- Anwar Maga, Pelanggan PDAM Menang Bentuk Tim Pengacara, <http://www.antaramataram.com> yang diakses pada Tanggal 1 November 2011
- <http://www.antaramataram.com>. Pernyataan Bambang Teguh Cahyadi selaku Ketua Asosiasi Pelanggan PDAM Menang-Mataram. Diakses November 2011
- <http://pdammenangmataram.com/>, diakses Oktober 2012