



## Itikad Baik Konsumen Dalam Pemanfaatan Air Bersih

Dominggus Pier Usmany<sup>1</sup>, Sarah Selfina Kuahaty<sup>2</sup>, Theresia Louize Pesulima<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Fakultas Hukum Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

@ : pierousmany25@gmail.com

doi : xxxxxxxxxxxxxxxxx



### Info Artikel

#### Keywords:

Goodwill of Consumers;  
Utilization; Clean Water.

#### Kata Kunci:

Itikad Baik Konsumen;  
Pemanfaatan; Air Bersih.

### Abstract

**Introduction:** Some of the findings of cases carried out by the Regional Drinking Water Company of Ambon City, in fact, consumers as customers do not use clean water in accordance with the Consumer Protection Law which regulates consumer obligations, especially consumers' good ethics towards companies.

**Purposes of the Research:** To find out the form of consumer good faith in the use of clean water and legal remedies that can be taken by business actors against consumers who do not have good intentions in the use of clean water.

**Methods of the Research:** The method used is normative legal research. The research approach is a statutory approach and a conceptual approach. Sources of legal materials used are primary legal materials, secondary legal materials, and tertiary legal materials. The technique of collecting legal materials is through literature study and then analyzed through a perspective using qualitative methods.

**Results of the Research:** The results of the study indicate that consumers/customers are obliged to carry out their obligations to the Regional Drinking Water Company of Ambon City. Legal Efforts to resolve disputes, broadly speaking, there are two models of civil dispute resolution, namely litigation and non-litigation. These two types of dispute resolution models are anticipated when a dispute cannot be resolved with only one settlement model. Consumers who have obtained their rights from the Regional Drinking Water Company of Ambon City/business actors but they do not have the good faith to carry out their obligations may be subject to sanctions.

### Abstrak

**Latar Belakang:** Beberapa temuan kasus yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ambon justru konsumen selaku pelanggan tidak melakukan pemanfaatan air bersih sesuai dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang mengatur kewajiban konsumen terkhususnya etikad baik konsumen terhadap perusahaan.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengetahui bentuk itikad baik konsumen dalam pemanfaatan air bersih dan upaya hukum yang dapat ditempuh oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang tidak beritikad baik dalam pemanfaatan air bersih.

**Metode Penelitian:** Metode Penelitian yang digunakan adalah Penelitian hukum normatif. Pendekatan Penelitian adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan koseptual. Sumber bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Teknik pengumpulan bahan hukum melalui studi kepustakaan dan selanjutnya dianalisis melalui cara perspektif dengan menggunakan metode kualitatif.

---

**Hasil Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsumen/pelanggan wajib melaksanakan kewajibannya kepada oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ambon. Upaya Hukum untuk menyelesaikan sengketa, secara garis besar terdapat dua model penyelesaian sengketa keperdataan, yaitu secara litigasi dan non-litigasi. kedua macam model penyelesaian sengketa ini sebagai antisipasi ketika sengketa tidak dapat diselesaikan hanya dengan satu model penyelesaian saja. Konsumen yang telah mendapatkan hak-haknya dari Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ambon/pelaku usaha tetapi mereka tidak memiliki itikad baik untuk melakukan kewajibannya dapat dikenakan sanksi.

---

## 1. Pendahuluan

Pertambahan populasi penduduk yang terus meningkat menyebabkan keterbatasan sumber daya alam yang akan mengalami penurunan kualitas dan kuantitasnya, khususnya dalam sumber daya alam akan air. Bertambahnya jumlah penduduk maka akan mengakibatkan bertambah jumlah kebutuhan air bersih. Berdasarkan data kependudukan, kecepatan pertumbuhan jumlah penduduk Indonesia adalah 2,3 % per tahun, artinya, apabila percepatan pertumbuhan penduduk tersebut tidak dikurangi, setiap 30 tahun jumlah penduduk menjadi dua kali lipat.<sup>1</sup>

Air memiliki karakteristik yang khas. Air merupakan sumber daya alam yang berlimpah di muka bumi. Air tawar yang dapat dikonsumsi oleh manusia merupakan sumber daya alam langka. Sekitar 97.2 % dan apa yang kita sebut sebagai air adalah air laut yang tidak dapat dikonsumsi oleh manusia dan 2.15% merupakan air yang membeku. Jadi, jumlah air tawar yang dapat dikonsumsi oleh manusia kurang 1% dari jumlah air yang ada di bumi. Jumlah yang kurang dari 1% ini terdapat pada sungai-sungai, danau-danau, atau telaga-telaga dan air bawah tanah.<sup>2</sup> Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada.

Menurut Pasal 1 Butir 1 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SKIVII/2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum dijelaskan bahwa: "Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa melalui proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak".

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 yang di mana dalam Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi: "Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat", dari dalam pasal tersebut mengandung maksud dan sasaran yaitu:

1. Penguasaan sumber daya alam (bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai sepenuhnya oleh negara. Penguasaan ini membebaskan

---

<sup>1</sup> Marhaeni Ria Siombo, *Hukum Lingkungan Dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012), h. 9.

<sup>2</sup> Takdir Rahmadi, *Hukum Lingkungan Di Indonesia* (Depok: Rajawali Pers, 2019), h. 194.

kewajiban kepada negara yang diaktualisasikan kedalam bentuk penetapan kebijakan dan norma hukum

2. Sumber daya alam harus dipergunakan untuk sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Hal ini mengandung konsep trans generasi, karena itu kebijakan dan norma hukum yang ditetapkan harus dapat menjamin keberlanjutan manfaat sumber daya alam bagi generasi yang akan datang, ini berarti ada keharusan untuk pengelolaan lingkungan.

Dalam alinea 1 Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengatur: "Penguasaan negara atas sumber daya air tersebut diselenggarakan oleh Pemerintah dan/atau pemerintah daerah dengan tetap mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya, seperti hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak-hak yang serupa dengan itu, sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia."

Proses pembangunan hampir dapat dipastikan akan membawa dampak yang meluas pada berbagai aspek kehidupan manusia. Penanganan akan pemenuhan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan berbagai cara, disesuaikan dengan sarana dan prasarana yang ada. Di daerah perkotaan, sistem penyediaan air bersih dilakukan dengan sistem perpipaan dan non perpipaan. Sistem perpipaan dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (selanjutnya disingkat PDAM) sementara sistem non perpipaan dikelola oleh masyarakat baik secara individu maupun kelompok. PDAM adalah Perusahaan yang berbentuk badan hukum yang dapat mengurus kepentingannya sendiri, ke luar dan ke dalam terlepas dari Organisasi Pemerintah Daerah, seperti PU Kabupaten/ Kotamadya dan lain sebagainya,<sup>3</sup> dengan adanya parameter kualitas air, maka dibutuhkan peran Pemerintah khususnya PDAM dalam pengelolaan bahan air baku air minum sebagai perlindungan kualitas air yang ada dalam parameter kualitas air terutama dalam kelas satu yang digunakan sebagai air baku air minum.

Tujuan dibentuknya PDAM adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas, dan memenuhi kaidah-kaidah kesehatan, untuk memenuhi kebutuhan air terutama air bersih bagi masyarakat, pemerintah Indonesia dengan melalui pemerintah daerah setempat telah mendirikan perusahaan daerah air minum, sedangkan mengenai pengelolaan diserahkan kepada perusahaan daerah yang bersangkutan. Untuk memperoleh air bersih tersebut masyarakat banyak yang cenderung untuk berlangganan air minum. Pengelolaan air oleh pemerintah daerah salah satunya dapat dilihat di kota Ambon. Bagi masyarakat kota Ambon kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit karena rendahnya mutu persediaan air tanah atau air sumur penduduk sebagai akibat adanya pencemaran air.

PDAM Kota Ambon merupakan salah satu bentuk pelayanan umum (*public services*) yang memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri yang luas meliputi sektor *profit oriented* dan *society oriented*. Sedemikian luas jangkauannya sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan PDAM

---

<sup>3</sup> Anthony Henriquez, *Air Bersih* (Solo: Tiga Serangkai, 1985).

itu sendiri. Meskipun demikian, bukan berarti pendapat obyektif dari masyarakat Kota Ambon kebanyakan tidak dapat digunakan sebagai parameter penilaian terhadap pelayanan PDAM Kota Ambon.

Secara sederhana digambarkan, hubungan antara PDAM sebagai pemberi pelayanan (jasa) dengan konsumen sebagai penerima jasa merupakan suatu hubungan timbal balik antara pelaku usaha dengan konsumen yang saling bermutualisme. Manfaat yang diperoleh PDAM sebagai pelaku usaha adalah berupa laba dari pembayaran konsumen atas pelayanan jasanya. Sedangkan konsumen, manfaat yang diperolehnya adalah berupa pemenuhan terhadap kebutuhan hidupnya atas jasa air tersebut.

Akan tetapi hubungan yang tergambarkan, antara pelaku usaha dengan konsumen di atas tidak selalu berjalan dengan baik. Demikian pula hubungan antara PDAM Kota Ambon dengan konsumen pelanggan air minum yang ada di Kota Ambon. Adanya perbedaan kepentingan menjadikan masing-masing pihak baik pihak PDAM maupun pihak konsumen cenderung mengabaikan kepentingan pihak lain.

Perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, karena di dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dan produsen atau Pelaku usaha. Jika tidak adanya perlindungan yang seimbang, menyebabkan konsumen berada pada posisi lemah sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum, sehingga dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen. Demikian pula, untuk memudahkan pelaku usaha dan konsumen mengetahui hak dan kewajibannya.<sup>4</sup>

Hubungan antara produsen dan konsumen, dimana konsumen senantiasa sebagai pihak yang lebih lemah dari pada produsen dan sudah sewajarnya mendapatkan perlindungan hukum. Dengan berlakunya Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disingkat UUPK) diharapkan dapat menciptakan penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen yang dapat diberlakukan bagi setiap pelaku usaha. Undang-Undang ini merupakan suatu payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata dalam mempertahankan haknya. Namun dari beberapa temuan kasus yang dilakukan oleh PDAM Kota Ambon justru konsumen selaku pelanggan tidak melakukan pemanfaatan air bersih sesuai dengan UUPK yang mengatur kewajiban konsumen terkhususnya etikad baik konsumen terhadap perusahaan yang terkandung dalam Pasal 5 huruf (b) "Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa".

Pada kenyataannya ada konsumen yang tidak beritikad baik dengan melakukan perbuatan yang melanggar aturan tersebut misalnya ada konsumen yang membuka kembali aliran air milik perusahaan yang telah ditutup dan memakainya dengan tidak bertanggungjawab kepada perusahaan.

---

<sup>4</sup> Marsye R Leterulu, Merry Tjoanda, and Agustina Balik, "Perlindungan Konsumen Produk Ikan Mentah Di Pasar Arumbai Mardika Ambon Terkait Ketersediaan Fasilitas Sanitasi," *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 5 (2021): 400-411.

## 2. Metode Penelitian

Tulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif karena fokus kajian berangkat dari kekaburan norma, menggunakan pendekatan: pendekatan perundang-undangan dan pendekatan koseptual. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan tehnik studi kepustakaan/dokumen, serta analisis kajian menggunakan analisis kualitatif.

## 3. Hasil Dan Pembahasan

### 3.1 Hak Dan Kewajiban Konsumen Pengguna Jasa Dan PDAM

Secara umum ada empat hak yang diakui secara internasional, yaitu:<sup>5</sup>

- 1) Hak untuk mendapatkan Informasi yang jelas;
- 2) Hak untuk mendapatkan keamanan;
- 3) Hak untuk memilih;
- 4) Hak untuk didengar.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Hak tersebut diatas merupakan hak yang sudah melekat bagi siapapun yang berkedudukan sebagai konsumen, sekaligus sebagai subjek. Dengan demikian merupakan suatu kebebasan bagi konsumen untuk mempresentasikan hak-hak tersebut di dalam suatu wadah atau kelompok

Hak Konsumen menurut UUPK Untuk meningkatkan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan Hak-hak konsumen tersebut. Hak konsumen sebagaimana tertuang di dalam Pasal 4 UUPK adalah sebagai berikut:

- a) Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/ atau jasa.
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas informasi benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dibayar secara benar dan jujur serta tidak diskriminasi.

---

<sup>5</sup> Bob Widyahartono, "Telaah Hak-Hak Dasar Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesinambungan," ANTARA News, 2007, <https://www.antaraneews.com/berita/88305/telaah-hak-hak-dasar-konsumen-perlu-sosialisasi-berkesinambungan>.

- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Di samping hak-hak yang terdapat di dalam Pasal 4 UUPK, juga terdapat hak-hak yang dirumuskan di dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Hak tidak dapat dipisahkan dari kewajiban, kewajiban konsumen menurut Pasal 5 UUPK, adalah:

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

PDAM juga mempunyai hak dan kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 68 Peraturan Pemerintah No. 16 Tahun 2005. Adapun hak PDAM adalah sebagai berikut:

- 1) memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- 2) menerima pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif/retribusi jasa pelayanan;
- 3) menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- 4) memperoleh kuantitas air baku secara kontinu sesuai dengan izin yang telah didapat;
- 5) memutus sambungan langganan kepada para pemakai/pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya; dan
- 6) menggugat masyarakat atau organisasi lainnya yang melakukan kegiatan dan mengakibatkan kerusakan prasarana dan sarana pelayanan.

Sedangkan kewajiban PDAM adalah:

- 1) menjamin pelayanan yang memenuhi standar yang ditetapkan;
- 2) memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi akan menyebabkan perubahan atas kualitas dan kuantitas pelayanan;
- 3) mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan kepada semua pemakai/pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*);
- 4) memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan;
- 5) memberikan ganti rugi yang layak kepada pelanggan atas kerugian yang dideritanya;
- 6) mengikuti dan mematuhi upaya penyelesaian secara hukum apabila terjadi perselisihan; dan

- 7) berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi lingkungan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Ambon Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Tarif Air Minum Di Kota Ambon Pasal 12 Ayat (1) Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ambon maupun mitra berhak untuk :

- a) Memasang pipa saluran melintasi dibawah jalan umum dan pekarangan rumah perorangan, badan maupun instansi pemerintah sipil maupun militer.
- b) Membongkar setiap penghalang yang merintang jalannya pipa saluran air.
- c) Memutuskan distribusi air pada saluran rumah pelanggan yang tidak membayar dan atau melunasi pemakaian M3 air sesuai kewajibannya.

Pasal 12 Ayat (2) Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ambon maupun mitra berkewajiban untuk:

- a) Menyediakan air yang memenuhi standart baku air minum /bersih sesuai mutu dan keandalan yang berlaku.
- b) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan dan memperhatikan hak-hak pelanggan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- c) Menjaga tetap berfungsinya instalasi air dengan baik dan mencegah kebocoran air pada pipa-pipa penyaluran.
- d) Menjaga kelestarian lingkungan hidup pada sumber-sumber mata air yang dimanfaatkan sebagai sumber air baku perusahaan.

### 3.2 Penerapan Itikad Baik Konsumen Dalam Pemanfaatan Air

Subekti<sup>6</sup>, mengartikan itikad baik dengan “jujur”, “kejujuran” Pasal 1338 ayat (3) BW, semua perjanjian itu harus dilaksanakan dengan itikad baik (dalam bahasa Belanda *tegoeder trouw*; dalam bahasa Inggris *in good faith*, dalam bahasa Prancis *de bonne foi*). Norma ini merupakan salah satu sendi yang terpenting dari Hukum Perjanjian. Selanjutnya membedakan ke dalam dua anasir yaitu anasir subjektif dan anasir objektif, sebagai berikut:

- 1) Anasir subjektif terdapat dalam Hukum Benda misalnya, ada perkataan-perkataan pemegang barang yang beritikad baik, pembeli barang yang beritikad baik dan lain sebagainya sebagai lawan dari orang-orang yang beritikad buruk. Seorang pembeli barang yang beritikad baik, adalah orang yang membeli barang dengan penuh kepercayaan bahwa ia si penjual sungguh-sungguh pemilik sendiri dari barang yang dibelinya itu. Ia sama sekali tidak mengetahui bahwa ia membeli barang dari bukan pemilik, dianggap sebagai pembeli yang jujur. Dalam Hukum Benda, itikad baik yang berarti kejujuran atau bersih. Si pembeli yang beritikad baik adalah orang yang jujur, orang yang bersih. Ia tidak mengetahui tentang adanya cacat-cacat yang melekat pada barang yang dibelinya. Artinya cacat mengenai asal-usulnya. Bukan itikad baik inilah yang dimaksudkan oleh Pasal 1338 ayat (3) bahwa semua perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik; dan
- 2) Anasir objektif, terdapat dalam Pasal 1338 ayat (3) BW yaitu pelaksanaan itu harus berjalan dengan mengindahkan norma-norma kepatutan dan kesusilaan. Jadi ukuran-ukuran objektif menilai pelaksanaan tadi. “pelaksanaan perjanjian harus

---

<sup>6</sup> R Subekti, *Hukum Perjanjian* (Jakarta: Intermasa, 1996), h. 41.

berjalan di atas rel yang benar". Pasal 1339 BW memberikan kekuasaan pada hakim untuk mengawasi pelaksanaan suatu perjanjian agar jangan sampai pelaksanaan itu melanggar kepatutan atau keadilan. Ini berarti, hakim itu berkuasa untuk menyimpang dari isiperjanjian menurut hurufnya, manakala pelaksanaan menurut huruf itu akan bertentangan dengan itikad baik. Tujuan hukum selalu mengejar dua tujuan yakni menjamin kepastian (ketertiban) dan memenuhi tuntutan keadilan. Kepastian hukum menghendaki supaya apa yang dijanjikan harus dipenuhi (ditepati). Namun, dalam menuntut dipenuhinya janji itu, janganlah orang meninggalkan norma-norma keadilan atau kepatutan.

Berdasarkan pendapat Wirjono Prodjodikoro dan Subekti dapat disimpulkan bahwa itikad baik dapat dibedakan atas itikad baik yang bersifat subjektif dan itikad baik yang bersifat objektif. Itikad baik yang bersifat subjektif hakikatnya adalah kejujuran berlaku pada tahapan prakontrak sedangkan itikad baik yang bersifat objektif hakikatnya adalah kepatutan/keadilan yang berlaku pada tahapan pelaksanaan kontrak.

Hal ini terjadi karena pada tahap kontraktual isi perjanjian berupa hak dan kewajiban harus dilaksanakan dengan itikad baik pula. Pada tahap kontraktual ini yang wenang menilai apakah dalam perjanjian ada kepatutan atau tidak adalah hakim. Itikad baik objektif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa tentang isi atau hak dan kewajiban dalam perjanjian.

Konsumen dan pelaku usaha biasanya dalam membentuk perjanjian yang sah, terkadang konsumen tidak memahami bentuk perjanjiann dan syarat-syarat perjanjian. Konsumen kurang paham dengan perjanjian yang ada, misalkan notaris dengan seseorang mendaftarkan perjanjian itu ke notaris berguna untuk memperkuat isi suatu perjanjian. Pelaku usaha & konsumen yang terhubung didalam perjanjian yang baik misal dalam perjanjian pembiayaan konsumen dengan uang tunai di perusahaan pembiayaan dimana konsumen harus memenuhi suatau ketentuan 5C, yakni *Character, Capacity, Capital Condition of Economy Collateral*).<sup>7</sup>

Jadi, penerapan itikad baik yang dapat dilakukan oleh konsumen air bersih PDAM dapat dilakukan dengan 2 bentuk itikad baik yaitu secara subjektif yakni konsumen harus bersifat jujur dalam pemanfaatan air bersih dengan cara melaksanakan kewajibannya sebagai konsumen. dan secara objektif konsumen wajib mengindahkan norma-norma kepatutan dan keadilan dalam pemanfaatan air bersih.

#### 4. Kesimpulan

Bentuk itikad baik konsumen dalam pemanfaatan air bersih yaitu konsumen/pelanggan wajib melaksanakan kewajibannya kepada PDAM Kota Ambon. Upaya hukum oleh pelaku usaha terhadap konsumen yang tidak beritikad baik dalam pemanfaatan air bersih (PDAM Kota Ambon) yaitu Upaya Hukum untuk menyelesaikan sengketa, secara garis besar terdapat dua model penyelesaian sengketa keperdataan, yaitu secara litigasi dan non-litigasi. Kedua macam model penyelesaian sengketa ini sebagai antisipasi ketika sengketa tidak dapat dislesaikan hanya dengan satu model penyelesaian

---

<sup>7</sup> Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan* (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 105.



saja. Konsumen yang telah mendapatkan hak-haknya dari PDAM Kota Ambon/pelaku usaha tetapi mereka tidak memiliki itikad baik untuk melakukan kewajibannya dapat dikenakan sanksi.

### **Daftar Referensi**

Henriquez, Anthony. *Air Bersih*. Solo: Tiga Serangkai, 1985.

Leterulu, Marsye R, Merry Tjoanda, and Agustina Balik. "Perlindungan Konsumen Produk Ikan Mentah Di Pasar Arumbai Mardika Ambon Terkait Ketersediaan Fasilitas Sanitasi." *TATOHI: Jurnal Ilmu Hukum* 1, no. 5 (2021): 400-411.

Rahmadi, Takdir. *Hukum Lingkungan Di Indonesia*. Depok: Rajawali Pers, 2019.

Siombo, Marhaeni Ria. *Hukum Lingkungan Dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2012.

Subekti, R. *Hukum Prejanjian*. Jakarta: Intermasa, 1996.

Sunaryo. *Hukum Lembaga Pembiayaan*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.

Widyahartono, Bob. "Telaah Hak-Hak Dasar Konsumen Perlu Sosialisasi Berkesinambungan." *ANTARA News*, 2007.  
<https://www.antaraneews.com/berita/88305/telaah-hak-hak-dasar-konsumen-perlu-sosialisasi-berkesinambungan>.