MADANI

Majalah Ilmiah
Edisi Februari 2010

Kajian Base Line (T0) Ekosistem Terumbu Karang Dan Kondisi Bofisik Ekosistem Lainnya Di Perairan Ende Utara Dan Kabupaten Sikka

Rusydi, S.Pi, M.Si

(1 - 7)

Identifikasi Kondisi Obyektif Pedangang Kaki Lima Di Jalan Dan Sekitarnya (Ditinjau dari Aspek Kenyamanan)

Gasim, SE

(8 - 11)

Pola Asuh Orang Tua Dalam Keluarga Dan Kaitannya Dengan Perilaku Remaja (Studi Kasus Di Kelurahan Fatubesi Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang)

**Zainur Wulla, S.Pd, M.Si
Nurdin, S.Sos**

(12 - 21)

Penerapan Metode Iqro Dalam Belajar Membaca Al-Qur'an di TPA Marwah Indah Ternate Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor

Hasibun Asikin, S.Ag, M.Ag

(22 - 26)

Pernikahan Di Bawah Umur Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974

Rahmad Majid, SH

(27 - 35)

Tuntutan Ganti Rugi Atas Tindakan Wan Prestasi Pada PDAM Yang Tidak Melaksanakan Kewajiban Sesuai Perjanjian Dengan Pelanggan Air Minum di Kabupaten Flores Timur

Drs. Burhanudin Gesi

(36 - 41)

Peran Masyarakat Terhadap Kelembagaan Lumbung Pangan Di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat

M. Basri, SE., M.Si

(42 - 46)

Reformasi Kebijakan Pendidikan Nasional tentang Training Berbasis Kompetensi

Drs. Abubakar Qosim, M.Pd

(47 - 55)

Kajian Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Terhadap Efektivitas Kegiatan Dewan Perwakilan Rakyat Kota Kupang

Sulaiman, SE, MM

(56 - 62)

Karakteristik Dan Perubahan Sistem Ekonomi Dalam Guyub Budaya Manggarai Ditinjau Dari Perspektif Antropologis

**DR. Fransiskus Bustan
Abdul Malik Hasyim, SE, MM**

(63 - 70)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Glory Swalayan Kupang

Syarifuddin, SE., MM

(71 - 77)

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
KUPANG**

MADANI

Majalah Ilmiah
Universitas Muhammadiyah Kupang

MADANI adalah wadah komunikasi ilmiah dalam rangka mengamalkan Tri darma Perguruan Tinggi : Pendidikan dan Pengajaran, Penelitian dan Pengabdian Masyarakat.

Pelindung	:	Rektor Universitas Muhammadiyah Kupang
Penanggung Jawab	:	Drs. Ahmad Atang, M.Si Ir. Syamsul Bahri
Pimpinan Umum	:	Zainur Wula, S.Pd, M.Si
Ketua/Pimpinan Redaksi	:	Drs. Arifin Djenawa, M.Pd
Wakil Ketua Redaksi	:	Ismail J. Samau, SE, MM
Anggota	:	Prof. DR. Alo Liliweri, MS DR. HM. Daeng Pua Upa, MS Marwan Gazali, S.Pd, M.Ag Drs. Aleks Djawa, M.Hum Drs. Kenedi, M.Pd Munawar, SE, M.SA Wahid Hasyim Tra Banu, S.Sos, M.Si Rusydi, S.Pi, M.Si Syarifudin, SE, MM
Staf	:	Syaiful Amalo, SH, MH, M.Si Gasim, SE Ikhwan, S.Pd Amap Pakro, S.Pi, M.Si Baco Tang Nur, S.Sos, M.Si Usman Sakan, S.Ag, M.Pd
Produksi	:	Abdul Majid, S.Pi, MM Mahfud, S.Pd Eko Hardipurnomo, SE
Pemasaran	:	Drs. Ridwan H. Umar, M.Pd Ahmad Syarif, SE, MH Siti Syahida Nuraini, SH Upik Djaniar, SE, MH Fauziah Lamaya, SE Kasman Karim, S.Ag
Alamat Redaksi	:	LPPPM Universitas Muhammadiyah Kupang Jln. KH. Ahmad dahlan No. 17 Kupang - NTT

MADANI terbit secara berkala pada Februari dan Agustus. Redaksi menerima tulisan ilmiah dengan panjang minimal delapan halaman kuarto, diketik satu setengah spasi Time New Roman font 10, disertai curriculum vitae dan 2 lembar foto ukuran 3 x 4 cm. Redaksi dapat menyunting tulisan yang dimuat tanpa merubah isinya.

Daftar Isi

Kajian Base Line (T0) Ekosistem Terumbu Karang Dan Kondisi Biofisik Ekosistem Lainnya Di Perairan Ende Utara Dan Kabupaten Sikka	1
Identifikasi Kondisi Obyektif Pedangang Kaki Lima Di Jalan Dan Sekitarnya (<i>Ditinjau dari Aspek Kenyamanan</i>)	8
Pola Asuh Orang Tua Dalam Keluarga Dan Kaitannya Dengan Perilaku Remaja (Studi Kasus Di Kelurahan Fatubesi Kecamatan Kelapa Lima Kota Kupang)	12
Penerapan Metode Iqro Dalam Belajar Membaca Al-Qur'an di TPA Marwah Indah Ternate Kecamatan Alor Barat Laut Kabupaten Alor	22
Pernikahan Di Bawah Umur Dalam Perspektif Hukum Islam dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974	27
Tuntutan Ganti Rugi Atas Tindakan Wan Prestasi Pada PDAM Yang Tidak Melaksanakan Kewajiban Sesuai Perjanjian Dengan Pelanggan Air Minum di Kabupaten Flores Timur	36
Peran Masyarakat Terhadap Kelembagaan Lumbung Pangan Di Kabupaten Sumbawa Provinsi Nusa Tenggara Barat	42
Reformasi Kebijakan Pendidikan Nasional tentang Training Berbasis Kompetensi	47
Kajian Kinerja Pegawai Sekretariat Daerah Terhadap Efektivitas Kegiatan Dewan Perwakilan Rakyat Kota Kupang	56
Karakteristik Dan Perubahan Sistem Ekonomi Dalam Guyub Budaya Manggarai Ditinjau Dari Perspektif Antropologis	63
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Glory Swalayan Kupang	71

Tuntutan Ganti Rugi Atas Tindakan Wan Prestasi Pada PDAM Yang Tidak Melaksanakan Kewajiban Sesuai Perjanjian Dengan Pelanggan Air Minum Di Kabupaten Flores Timur

Oleh :
Burhanudin Gesi

ABSTRAK

PDAM merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang melayani semua masyarakat sebagai pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dalam pelaksanaan kadang-kadang terdapat masalah yang terjadi. Oleh karena itu dapat timbul ganti rugi atas wan prestasi apabila tidak melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian.

Kata Kunci: Ganti Rugi, Wan Prestasi, Perjanjian.

PENDAHULUAN

Tantangan yang paling besar saat ini di tanah air adalah menghadapi hasil reformasi yaitu dengan adanya yang paling

Tuntutan Ganti Rugi Atas Tindakan Wan Prestasi Pada PDAM Yang Tidak Melaksanakan Kewajiban Sesuai Perjanjian dengan Pelanggan Air Minum di Kabupaten Flores Timur

Oleh :

Drs. Burhanudin Gesi

**Dosen pada Fakultas Ekonomi
Univ. Muhammadiyah Kupang**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan daerah yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang memadai terhadap peningkatan pendapatan daerah, namun sebaliknya sangat sering terjadi bahwa PDAM Flores Timur sejak berdirinya pada April 1994 sesuai Perda No. 04 tahun 1993 sampai dengan saat ini tidak dapat memenuhi kewajiban yang ditetapkan dalam peraturan daerah dan peraturan menteri. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Oktober 2007 diperoleh bahwa PDAM Flores Timur belum pernah untung atau terus merugi dengan kerugian rata-rata per tahun sebesar Rp.291.390.575,00 dan tiap tahun bertambah besar rata-rata senilai Rp.133.336.000,00 (250 %). Sesuai dengan wawancara penulis dengan pihak PDAM Flores Timur secara umum pihak PDAM Kabupaten Flores Timur optimis bahwa kerugian ini cenderung menurun sehingga diharapkan tahun 2007 ini sudah dapat surplus atau untung. Salah satu faktor yang berpengaruh adalah pelayanan terhadap peningkatan jumlah pelanggan atau konsumsi, karena dengan meningkatnya

jumlah pelanggan atau pelanggan maka sangat dipengaruhi terhadap peningkatan pendapatan. Di samping itu sangat diperlukan kinerja manajemen PDAM itu sendiri. Oleh karena itu apabila semakin baik performance manajemen sesuai dengan PDAM sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan (laba) karena biaya yang dikeluarkan dapat ditekankan dan omset penjualan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Bagian Distribusi PDAM Flores Timur yang menangani pemasangan instalasi air minum diperoleh keterangan bahwa banyak faktor yang yang dianggap menghambat pemasangan instalasi air minum adalah kendala lapangan, sebagian hambatan yang paling mendasar adalah administrasi dimana terjadinya perjanjian hukum antara pihak Perusahaan Daerah Air Minum dengan pelanggan atau

Penelitian terkait dengan kondisi pelayanan yang dilakukan oleh PDAM Flores Timur yang sangat mempengaruhi kinerja tersebut dikarenakan jendral perusahaan pemasangan instalasi air minum tahun 2005 sebanyak 1.140 instalasi air minum paling lambat 15 hari dibarengi dengan pelayanan yang sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan daerah dan peraturan menteri.

dengan permintaan pelayanan yang sesuai dengan batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan daerah dan peraturan menteri dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Flores Timur telah memenuhi kewajiban yang ditetapkan dalam peraturan daerah dan peraturan menteri.

**Tuntutan Ganti Rugi Atas Tindakan Wan Prestasi
Pada Pdam Yang Tidak Melaksanakan Kewajiban
Sesuai Perjanjian Dengan Pelanggan Air Minum
Di Kabupaten Flores Timur**

Oleh :
Burhanudin Gesi

ABSTRAK

PDAM merupakan Perusahaan Daerah Air Minum yang melayani semua masyarakat sebagai pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun dalam pelaksanaan kadang-kadang terdapat masalah yang timbul. Oleh karena itu dapat dituntut ganti rugi atas wan prestasi apabila tidak melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian.

Kata Kunci : Ganti Rugi, Wan Prestasi, Perjanjian,

PENDAHULUAN

Tantangan yang paling besar saat ini di tanah air adalah menyikapi hasil reformasi yaitu diantaranya yang paling utama adalah berkaitan dengan otonomi daerah. Otonomi Daerah secara sederhana dapat diartikan sebagai mengatur diri sendiri atau memaksimalkan pendapatan daerah melalui pembenahan kinerja manajemen sumber-sumber penerimaan pendapatan daerah dan penekanan efisiensi di semua sektor.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan daerah yang diharapkan dapat memberikan kontribusi yang memadai terhadap peningkatan pendapatan daerah namun sebaliknya sangat mengecewakan karena tidak dapat memenuhi harapan tersebut. PDAM Flores Timur sejak berdirinya tanggal 14 April 1994 sesuai Perda No. 04 tahun 1993 sampai dengan saat ini tidak pernah untung, berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh penulis pada obyek diperoleh data empat tahun terakhir juga masih terus merugi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut yang penulis sampaikan di atas, menunjukkan bahwa PDAM Flores Timur belum pernah untung atau terus merugi dengan kerugian rata-rata per tahun sebesar Rp.391,590,575.00 dan tiap tahun bertambah besar rata-rata senilai Rp.133,336,000.00 (250 %). Sesuai dengan wawancara penulis dengan pihak PDAM Flores Timur secara umum pihak PDAM Kabupaten Flores Timur optimis bahwa kerugian ini cenderung menurun sehingga diharapkan tahun 2007 ini sudah dapat surplus atau untung. Salah satu faktor yang berpengaruh adalah pelayanan terhadap peningkatan jumlah pelanggan atau konsumen, karena dengan meningkatnya

jumlah pelanggan atau pelanggan maka sangat dipengaruhi terhadap peningkatan pendapatan. Di samping itu sangat diperlukan kinerja manajemen PDAM itu sendiri. Oleh karena itu apabila semakin baik performance manajemen usaha daripada PDAM sangat berpengaruh terhadap peningkatan pendapatan (laba) karena biaya yang dikeluarkan dapat ditekan dan omset penjualan dapat ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Bagian Distribusi PDAM Flores Timur yang menangani pemasangan instalasi air minum diperoleh keterangan bahwa banyak faktor yang dianggap menghambat pemasangan instalasi air minum adalah kendala lapangan, sedangkan hambatan yang paling mendasar adalah administrasi dimana terjadinya perjanjian hukum antara pihak Perusahaan Daerah Air Minum dengan pelanggan atau konsumen, namun dalam melaksanakan tugas pemasangan sering terjadi keterlambatan bahkan kadang-kadang tidak dapat direalisasikan mengakibatkan pelanggan atau pelanggan melakukan klaim dengan pihak PDAM karena perjanjian yang telah dilakukan diabaikan atau tidak dapat terrealisasi sesuai ketentuan yang berlaku.

Penulis tertarik dengan kondisi pelayanan yang dicapai PDAM Flores Timur yang sangat memprihatinkan, kondisi tersebut dikarenakan jumlah permintaan pemasangan instalasi air minum tahun 2005 sebanyak 1,340 permintaan, sementara berhasil dilayani sesuai dengan batas waktu pelayanan pemasangan instalasi air minum paling lama 15 hari dihitung sejak didaftar atau melakukan perjanjian antara pelanggan dan PDAM serta memenuhi syarat-syarat administrasi.

Berdasarkan hasil studi dokumentasi yang dilakukan penulis terbukti bahwa, pelayanan sesuai dengan batas waktu yang telah ditetapkan hanya 482 permintaan (35.97%) dengan rata-rata pemasangan per bulan 40 permintaan. Dengan demikian maka pelayanan permintaan tidak tepat waktu dan tidak dapat dipenuhi sama sekali sebanyak 858 permintaan (64.03%) lebih besar dari pada permintaan yang dilayani tepat waktu. Hal ini telah melakukan pelanggaran terhadap perjanjian yang telah disepakati bersama antara pihak PDAM dan pihak pelanggan, sehingga para pelanggan merasa dirugikan dan melakukan klaim terhadap pihak PDAM Flores Timur.

Jumlah pelayanan permintaan pemasangan instalasi air minum melewati batas waktu yang ditetapkan sebanyak 517 permintaan (38.58%) atau rata-rata per bulan sebanyak 43 permintaan lebih besar dari pada yang direalisasi tepat waktu. Sedangkan tidak dapat dilayani sama sekali karena kendala atau hambatan di lapangan sebanyak 341 permintaan (25.45%) atau rata-rata per bulan 28 permintaan. Hasil konfirmasi penulis dengan pimpinan distribusi yang tau masalah lapangan, beliau menjelaskan bahwa selain faktor calon pelanggan sendiri yaitu kurang tepat waktu perjanjian dan memenuhi syarat-syarat administrasi juga terutama faktor lapangan yaitu : (1) belum ada jaringan, (2) debit air rendah, dan (3) tanah bermasalah.

Semua kendala yang dipaparkan di atas, selalu dialami baik oleh pihak PDAM Flores Timur sendiri maupun oleh pihak pelanggan di mana apabila saat melakukan perjanjian, jaringan tidak bermasalah, disamping itu debit air pun tidak bermasalah namun hambatan tanah pekarangan orang yang menjadi kendala. Di samping itu perjanjian yang telah dilakukan oleh kedua belah pihak selalu menjadi kendala juga di lapangan. Hal ini dikarenakan perjanjian yang telah dilakukan oleh para pihak sering kali diabaikan dan tidak diperhatikan. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui tuntutan ganti rugi atas tindakan wan prestasi pada PDAM yang tidak melaksanakan kewajibannya. mengetahui perjanjian antar pelanggan dengan PDAM.

PEMBAHASAN

Manajemen Sebagai Wahana Pencapaian Tujuan

Konsep manajemen sampai dengan saat ini belum ada yang baku dan dapat diterima oleh semua pihak secara universal, walaupun demikian diperlukan suatu gambaran yang jelas tentang konsep manajemen untuk itu penulis merasa perlu mengajukan beberapa persepsi pakar tentang konsep manajemen sebagaimana berikut ini dengan mengangkat literatur pengantar manajemen oleh M.Manullang.

Haimann, Manajemen adalah fungsi untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

George R. Terry, Manajemen adalah pencapaian tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu dengan mempergunakan kegiatan orang lain.

Berdasarkan konsep-konsep yang diajukan para pakar tersebut di atas, bahwa

manajemen menggunakan orang lain dan atau dengan fasilitas, manajemen membutuhkan suatu perencanaan yang menyeluruh dari keseluruhan pekerjaan yang akan dilaksanakan. Sedangkan George R. Terry mengajukan konsep manajemen dengan lebih bersifat teknis operasional dan lengkap.

Manajemen merupakan sebuah proses yang khas terdiri dari tindakan-tindakan, perencanaan, pengorganisasian, penggiatan, dan pengawasan dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya..

Dengan demikian manajemen meliputi 4 (empat fungsi pokok) yaitu (1) fungsi perencanaan (planning), (2) fungsi pengorganisasian (organazation), (3) penggiatan (actuating) dan (4) pengawasan (controlling). Keseluruhan fungsi tersebut digunakan untuk pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-umber daya lainnya secara optimal, efektif dan efisien untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sesuai dengan uraian tentang pengertian manajemen di atas, maka dapat dirasakan sangat penting manajemen dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Adapun alasan-alasan yang cukup mendasar untuk menunjukkan arti pentingnya manajemen adalah :

(1) Untuk mencapai tujuan bersama secara efektif dan efisien; (2) Untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan yang saling bertentangan; (3) Untuk mengoptimalisasi pendayagunaan sumberdaya-sumberdaya yang ada secara proporsional sesuai dengan sifat dan keadaannya.

Pelayanan Calon Pelanggan Sebagai Penerapan Fungsi Actuating

Kegiatan pelayanan pemasangan instalasi air minum yang dilakukan pada PDAM Flores Timur sesuai dengan landasan terori di atas dapat dikatakan sebagai penerapan salah satu fungsi manajemen yaitu fungsi pelaksanaan atau actuating.

1. Pengertian Fungsi Pelaksanaan (*Actuating*)

Fungsi pelaksanaan adalah salah satu fungsi manajemen yang berfungsi melakukan suatu kegiatan mengikuti suatu pola prosedur yang telah ditentukan sebelumnya. Agar lebih jelas berikut ini penulis kutip persepsi Sarwoto tentang fungsi pelaksanaan sebagai berikut.

Pelaksanaan (actuating) adalah tindakan-tindakan yang menyebabkan kegiatan organisasi dapat berjalan.

Berdasarkan konsep dari fungsi pelaksanaan yang dikemukakan Sarwoto di atas, maka dapat ditarik definisi operasional bahwa fungsi pelaksanaan adalah mengidentifikasi, menyederhanakan dan mengelompokkan fungsi-fungsi yang sejenis dalam suatu organisasi untuk memudahkan proses pelaksanaan kegiatan yang bersifat kolektif untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Proses Pengorganisasian

Proses pelaksanaan sebagai salah satu fungsi manajemen berawal dari penetapan tujuan pada perencanaan dan berakhir pada organisasi perusahaan siap melaksanakan kegiatan yang telah digariskan tersebut. Agar lebih dapat diikuti pendapat Sarwoto berikut.

Proses pelaksanaan meliputi pelbagai rangkaian kegiatan yang bermula pada orientasi atas tujuan yang direncanakan (tujuan yang akan dicapai) dan berakhir pada saat kerangka organisasi yang tercipta terlengkapi dengan prosedur dan metode kerja, kewenangan, personalia serta peralatan yang diperlukan.

Proses di atas dapat dijabarkan secara konsekuen sebagai berikut : (1) Perumusan tujuan; (2) Penetapan tugas pokok; (3) perincian kegiatan; (4) pengelompokan kegiatan-kegiatan dalam fungsi-fungsi; (5) Departementasi : (a) horizontal, (b) vertikal, (c) addisional dan (d) penetapan prosedur dan metode kerja; (6) pelimpahan wewenang; (7) staffing; (8) Fasilitating.

Tujuan harus dirumuskan secara jelas dan lengkap baik mengenai bidang, ruang lingkup, sasaran, keahlian/keterampilan serta peralatan yang diperlukan, jangka waktu pencapaian maupun cara pencapaian yang terbaik.

Tugas pokok adalah sesuatu yang dibebankan kepada organisasi untuk dicapai. Biasanya organisasi cukup besar dan luas lebih bersifat global pula tugas pokok yang digariskan, sebaliknya organisasi yang kecil digambarkan makin kongkrit dan terbatas tugas pokoknya. Perincian kegiatan dapat diperoleh dan jawaban atas pertanyaan kegiatan-kegiatan apa saja yang perlu dilaksanakan dalam rangka pelaksanaan tugas pokok. Pengelompokan kegiatan dalam fungsi-fungsi sangat penting, karena dalam fungsi yang beraneka ragam

tersebut merupakan asosiasi dari kelompok-kelompok fungsi yang homogen tersebut.

Departementasi adalah proses konversi (*converting*) fungsi-fungsi menjadi satuan-satuan organisasi dengan berpedoman pada prinsip-prinsip organisasi.

Departementasi dapat berbentuk departementasi horizontal dan dapat pula berbentuk departementasi vertikal. Departementasi horizontal dilakukan berdasarkan tinjauan horizontal daripada diferensiasi fungsi. Prinsip-prinsip organisasi yang harus diperhatikan adalah (1) setiap satuan organisasi sebaiknya dibebani tidak lebih dari fungsi pokok, (2) setiap fungsi hanya terdiri dari kegiatan-kegiatan yang homogen.

Departementasi vertikal dilakukan berdasarkan tinjauan vertikal daripada fungsi. Prinsip-prinsip organisasi yang harus diperhatikan adalah (1) setiap organisasi memerlukan pengkoordinasian, (2) setiap organisasi memerlukan hirarki.

Departementasi addisional adalah pengembangan kerangka organisasi secara horizontal maupun vertikal dengan jalan memecahkan satuan-satuan organisasi yang ada menjadi beberapa bagian (sub-sub bagian) misalnya bagian sekretariat dapat dipecahkan menjadi sub-sub bagian Tata usaha, keuangan, personil, perlengkapan dan seterusnya.

Kegiatan akhir dari departementasi bermuara pada (1) penetapan prosedur kerja dan (2) penetapan metode kerja.

Satuan organisasi terjelma pelbagai posisi atau jabatan; biro, bagian sekretariat dan lain-lain, yang siapapun mengepalai sub-sub organisasi di atas dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya selalu didasarkan oleh otoritas organisasi yang melekat pada jabatannya.

Staffing adalah rekrutering serta penempatan orang pada satuan organisasi yang telah tercipta dalam proses departementasi. Staffing yang baik adalah menghasilkan penempatan personil yang tepat pada tempat yang tepat (*the right man on the right place*).

Proses organisasi yang terakhir adalah fasilitating, yaitu pemberian kelengkapan berupa peralatan yang ditujukan untuk mempermudah atau memperlancar pelaksanaan tugas.

3. Konsep pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata melayani dapat berarti (1) membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa

yang diperlukan seseorang, (2) menerima atau menyambut ajakan, tantangan serangan dan lain-lain, (3) mengendalikan; melaksanakan penggunaan-nya.

Dengan demikian konsep pelayanan pemasangan instalasi air minum pada PDAM Flores Timur adalah mengurus menyiapkan administrasi mulai dari pendaftaran sampai penandatanganan kontrak dan mulai dari rencana sampai realisasi pemasangan instalasi air minum siap digunakan oleh konsumen.

Sedangkan konsep instalasi menurut sumber yang sama berarti (1) perangkat peralatan teknik serta perlengkapannya yang dipasang pada posisinya dan siap digunakan, (2) pelantikan seorang pejabat, penempatan seseorang pada suatu kantor atau jabatan dengan upacara resmi.

Dengan demikian instalasi air minum adalah suatu rangkaian pipa yang dipasang untuk mengalirkan air untuk tujuan melayani kebutuhan konsumen yang sudah disepakati sebelumnya.

Pelayanan (*service*) merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual kepada konsumen. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik atau tidak

Pelayanan (*service*) atau jasa adalah : (1) alat pemenuh kebutuhan yang tidak berwujud, (2) prestasi yang dilakukan atau dikorbankan untuk memuaskan permintaan atau kebutuhan pihak lain.

Dalam mempersepsikan (melihat) apakah suatu pelayanan itu baik atau tidak, menurut Parasuraman, ada dua faktor utama yang harus diperhatikan yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Dengan demikian baik tidaknya pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan/konsumen secara konsisten.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan

Ada sepuluh faktor yang mempengaruhi pelayanan selanjutnya diringkas menjadi enam dimensi pokok antara lain :

- a. Bukti langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap, yaitu keinginan para pegawai untuk membantu para pelanggan (konsumen) dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- e. Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, bebas dari bahaya resiko atau keragu-raguan.
- f. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memenuhi kebutuhan para konsumen.

Prosedur Pelayanan Pemasangan Instalasi Air Minum

Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) No. 05 tahun 2002 tentang Tarif pemasangan Air Minum dan Surat Keputusan Bupati Kabupaten Flores Timur No.19/XII-PDAM/2002 tanggal 23 Desember 2002 Tentang Prosedur Pelayanan air Minum di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Flores Timur.

Berdasarkan nomor kegiatan, prosedur dan waktu pelaksanaan kegiatan pelayanan pemasangan instalasi air minum pada PDAM Flores Timur ditargetkan selesai memakan waktu 15 hari terhitung sejak pelanggan mendaftarkan atau melakukan perjanjian dengan mengajukan permohonan menjadi pelanggan sampai dilaksanakan pemasangan instalasi air minum selesai dan siap untuk dikonsumsi air yang mengalir.

Pelayanan Pemasangan Instalasi Air Minum

Pelayanan pemasangan instalasi air minum yang dimaksud adalah jumlah berkas permohonan atau permintaan pemasangan instalasi air minum hubungan rumah tangga yang masuk ke Loket Bagian Hubungan Langgan pada PDAM Larantuka. Hasil studi dokumentasi yang dilakukan penulis terhadap berkas permohonan pemasangan instalasi air minum pada PDAM Larantuka adalah Jumlah permintaan pemasangan instalasi air minum

tahun 2006 sebanyak 1,340 permintaan, sementara berhasil dilayani sesuai dengan batas waktu yang diatur dalam SK.BUPATI KDH Flores Timur NO.20/VI-PDAM-KP/1993 tentang batas waktu pelayanan pemasangan instalasi air minum paling lama 15 hari dihitung sejak didaftar dan memenuhi syarat-syarat administrasi.

Ganti Rugi

Dalam Pasal 19 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, persoalan ganti rugi dapat dilihat sebagai berikut :

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7(tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian pada tuntutan ganti rugi karena perbuatan melawan hukum, menunjukan sejauh mana kerugian yang dapat dituntut dari pelaku perbuatan melawan hukum. Hubungan kausal (akibat) antara kerugian dan wan prestasi perbuatan melawan hukum, oleh undang-undang tidak dijelaskan ukuran-ukuran yang digunakan untuk menentukannya.

Mengenai kerugian yang manakah yang dapat dituntut dari pelanggan menurut pasal 19 Undang-undang Perlindungan Konsumen yaitu : Kerugian atas kerusakan. Yang dimaksud dengan kerusakan adalah segala kerugian timbulnya kerusakan pada jaringan atau instalasi air minum milik pelanggan yang

ditimbulkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum.

Pada dasarnya, bentuk atau wujud ganti kerugian yang lazim dipergunakan ialah uang, yang oleh para ahli hukum atau yurisprudensi dianggap paling praktis dan paling sedikit menimbulkan selisih dalam penyelesaian sengketa. Bentuk lain adalah benda. Pasal 19 ayat (2) UU Perlindungan Konsumen memberikan pedoman tentang jumlah, bentuk atau wujud ganti kerugian yaitu :

- a. Pengembalian uang, atau
- b. Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya.

Berdasarkan penjelasan pasal tersebut di atas menunjukan bahwa apabila pihak pelanggan dan pihak perusahaan mendapatkan kasus terhadap barang dan/atau jasa maka dapat diselesaikan dengan cara ganti rugi. Ganti rugi dimaksud adalah dengan membayar dalam bentuk uang dan atau barang yang memiliki nilai sama dengan harga barang dan/atau jasa yang rusak.

Terjadinya Wan Prestasi

Dalam suatu kontrak baku atau perjanjian sering dijumpai ketentuan bahwa para pihak telah bersepakat menyimpang atau melepaskan Pasal 1266 KUH Perdata. Akibat hukumnya jika terjadi wanprestasi, maka perjanjian tersebut tidak perlu dimintakan pembatalan kepada hakim. Dalam hal ini wanprestasi merupakan syarat batal.

Untuk melihat persoalan ini dengan jernih, penerapan Klausula yang melepaskan ketentuan Pasal 1266 KUH Perdata harus dilihat kasus demi kasus. Dalam kasus yang melibatkan pengusaha dan pelanggan, memang perlu diberikan perlindungan hukum kepada pelanggan dari tindakan sepihak yang dilakukan oleh pengusaha tanpa melalui putusan hakim.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata membedakan dengan jelas antara perikatan yang lahir dari perjanjian dan perikatan yang lahir dari undang-undang. Akibat hukum suatu perikatan yang lahir dari perjanjian memang dikehendaki oleh para pihak, karena memang perjanjian didasarkan atas kesepakatan yaitu persesuaian kehendak antara para pihak yang membuat perjanjian. Sedangkan akibat hukum suatu perikatan yang lahir dari Undang-undang mungkin tidak dikehendaki oleh para pihak, tetapi hubungan hukum dan akibat hukumnya ditentukan oleh Undang-undang.

Apabila atas perjanjian yang disepakati terjadi pelanggaran, maka dapat diajukan gugatan wanprestasi, karena ada hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian dan pihak yang menderita kerugian. Apabila tidak ada hubungan kontraktual antara pihak yang menimbulkan kerugian dan pihak yang menderita, maka dapat diajukan gugatan perbuatan melawan hukum.

Permasalahan hukum yang timbul adalah dalam hal ada hubungan kontraktual antara para pihak dan terjadi wanprestasi dapatkah diajukan gugatan perbuatan melawan hukum.

KESIMPULAN

- a. Bahwa apabila pihak perusahaan dalam hal ini PDAM tidak dapat melaksanakan kewajibannya maka pelanggan dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada pihak perusahaan dalam hal ini PDAM.
- b. Ganti rugi yang dituntut oleh pihak pelanggan dapat berupa uang maupun barang dan/atau jasa yang setara dengan jumlah uang sebagai kerugian yang diderita.

SARAN

1. Dalam meningkatkan pelayanan pemasangan instalasi air minum, perlu juga diperhatikan faktor-faktor yang terjadi sehingga jangan sampai terjadi tuntutan ganti rugi oleh pihak pelanggan.
2. Apabila terjadi inkar janji terhadap obyek yang diperjanjikan maka masing-masing pihak dapat mengajukan gugatan sebagai wan prestasi.
3. Kepada semua pelanggan agar dalam melaksanakan perjanjian atau kontrak dengan pihak perusahaan dalam hal ini PDAM maka harus diperhatikan klausula-kalusula yang diperjanjikan sehingga jangan sampai terjadi hal-hal yang tidak diinginkan bersama.

DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan, 1998, *Manajemen Produksi*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Abdurachman, Arifin, 1979, *Kerangka Pokok-Pokok Manajemen Umum*, PT. Ichtiar Baru Van Hoeve, Jakarta.
- Aninymous, 1993, *Perda No. 04 tahun 1993 tentang Pendirian*, PDAM Flores Timur.
- Atmosudirdjo, Prayudi, S., *Administrasi dan Manajemen Umum*, Jakarta.
- Janus Sidabalok, 2006, *Hukum Perlindungan Hak Konsumen*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Manullang M., 1992, *Dasar-Dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Rosyidi, E.H., 1994, *Organisasi dan Manajemen*, Alumni, Bandung.
- Sarwoto, 1996, *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Siagian, H., 1997, *Manajemen Suatu Pengantar*, Alumni Bandung.
- Soekarno, K., 1993, *Dasar-Dasar Manajemen*, Miswar, Jakarta.