

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELAT BAYAR

BULANAN AIR BERSIH OLEH PDAM KOTA PADANG

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



FIKRI WAHYUDI

171002111126

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2022

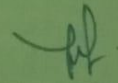
**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI
Reg No : 460/PDT-02/II-2022

Nama : Fikri Wahyudi
Nomor : 1710012111126
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG TELAT BAYAR BULANAN AIR BERSIH OLEH
PDAM KOTA PADANG

Telah disetujui pada Hari Kamis Tanggal Dua Puluh Empat Bulan Februari
Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua untuk dipertahankan
dihadapan Tim Penguji:

Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. (Pembimbing)



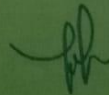
Mengetahui:

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta



(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

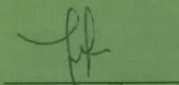
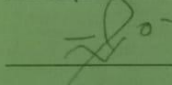
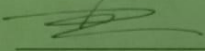
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Reg No : 460/PDT-02/II-2022

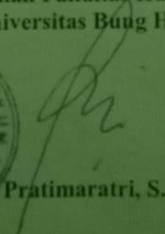
Nama : Fikri Wahyudi
Nomor : 1710012111126
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
YANG TELAT BAYAR BULANAN AIR BERSIH OLEH
PDAM KOTA PADANG
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada
hari Kamis Tanggal Dua Puluh Empat Bulan
Februari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua dan
dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI :

- | | | |
|----------------------------------|-----------|--|
| 1. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H. | (Ketua) |  |
| 2. Adri, S.H., M.H | (Anggota) |  |
| 3. Dr. Desmal Fajri, S.Ag., M.H. | (Anggota) |  |

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta




Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum.)

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELAT BAYAR BULANAN AIR BERSIH OLEH PDAM KOTA PADANG

Fikri Wahyudi¹, Yofiza Meidia¹

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta Padang

Email: fikriwahyudi973@gmail.com

ABSTRAK

Pengelolaan air itu tidak dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat secara langsung melainkan diserahkan kepada Pemerintah Daerah berdasarkan Pasal 18 A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yaitu otonomi daerah, Konsumen atau pelanggan PDAM masih mendapatkan kurangnya kualitas waktu pengaliran air, di Kota Padang konsumen sering mengeluhkan bila mendapatkan pelayanan yang kurang memuaskan serta pemutusan layanan oleh PDAM dikarenakan telat pembayaran yang dilakukan oleh konsumen atau pelanggan air bersih. Rumusan Masalah.1)Bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM ketika konsumen memiliki kendala dalam air bersih? 2)Upaya yang dilakukan terhadap konsumen telat bayar pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Padang.3)Langkah penyelesaian masalah antara konsumen dengan PDAM Kota Padang? Jenis Penelitian yaitu yuridis sosiologis. menggunakan sumber data bahan hukum primer, bahan hukum sekunder data dikumpulkan melalui studi dokumen. Berdasarkan penelitian.1)Konsumen yang telat membayar rekening air setiap bulannya petugas PDAM turun langsung ke rumah atau tempat dimana alamat pelanggan yang tidak membayarkan kewajibannya maka petugas memberikan surat teguran kepada pelanggan untuk bisa membayarkan kewajibannya.2)upaya yang dilakukan yaitu memberitahukan kepada pelanggan untuk membayar kewajibannya, negosiasi permasalahan tenggat waktu pembayaran dan mencabut meteran jika pelanggan masih belum membayar iuran bulanan. 3)BPSK Kota Padang selalu mengutamakan penyelesaian dengan mediasi agar kedua belah pihak bisa mendapatkan *win-win solution* dalam permasalahan tersebut.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, PDAM

KATA PENGANTAR



Assalammualaikum.wr.wb

Alhamdulillah penulis bersyukur atas kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan karunianya, akhirnya penulis dapat juga menyelesaikan karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“PELAKSANAAN GANTI RUGI KECELAKAAN KERETA API INDONESIA DI SUMATERA BARAT”**, guna memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.

Bismillaahirrahmaanirrahiim.

Shalawat beriringan salam dihadiahkan kepada junjungan umat manusia Rasullullah Muhammad SAW. Pembimbing sejati manusia dan contoh suri tauladan yang baik untuk menempuh jalan yang benar sehingga mencapai kebahagiaan dalam kehidupan dunia dan akhir zaman.

Di dalam penulisan skripsi ini sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi ini banyak terdapat kekurangan bila ditinjau dari segi ilmiah maupun dari segi tata bahasa, dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki.

Penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan dan bimbingan serta arahan dari Dosen Pembimbing yaitu **Ibu Dr. Yofiza Meidia, S.H., M.H.** selaku Pembimbing dan Ketua Bagian Hukum Perdata, juga seluruh teman-teman terdekat yang tidak dapat disebutkan satu persatu, skripsi ini tidaklah dapat diselesaikan. Untuk itu izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga

semoga bantuan tersebut menjadi amal ibadah dan dibalas dengan kebaikan oleh Allah SWT.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri. S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta.
2. Bapak dan Ibu Dosen serta karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta dan rekan-rekan seangkatan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, sekali lagi izinkan saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.
3. Kepada kedua orang tuaku untuk papa tercinta Rismon Chandra, S.Pd. yang selalu menjadi figur dan panutan bagiku, Mamaku tersayang Erniyenti. Tak akan pernah ada rasa cukup untuk membalas doamu, kasih sayangmu, perhatianmu, Kepada Kakakku Sinta Wahyuni, Adekku Putri Dinda Ramadhani atas support, doa, usaha, dan nasehatnya kepada penulis.

Melalui bantuan, dorongan dan motivasi maka skripsi ini dapat diselesaikan. Karena skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, 24 Februari 2022
Penulis

FIKRI WAHYUDI

1710012111126

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Metode Penelitian	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Latar Belakang Hukum Perlindungan Konsumen.....	9
2. Asas Dan Tujuan Hukum Perlindungan Hukum Konsumen	10
3. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dan Pelaku Usaha	12

B. Tinjauan Tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Peranan Pemerintah Dalam Melindungi Konsumen	14
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen	15
3. bentuk penyelesaian sengketa konsumen.....	16
4. Tahapan dan cara penyelesaian sengketa.....	17

C. Tinjauan Tentang PDAM

1. Pengertian PDAM	19
2. Dasar Hukum PDAM	22

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Oleh PDAM Ketika Konsomen Memiliki Kendala Dalam Air Bersih	24
2. Upaya Yang Dilakukan Terhadap Konsumen Telat	

Bayar Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Kota Padang	34
3. Langkah Penyelesaian Masalah Antara Konsumen Dengan PDAM Kota Padang.....	38

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	55
B. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

