

SKRIPSI
TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TERHADAP
KERUGIAN PELANGGAN DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN DI
PDAM TIRTA LANGKISAU UNIT KAMBANG

Oleh:

NURWULAN SARI

BP. 1810112206

PROGRAM KEKHUSUSAN (PK) :PERDATA MURNI (PK I)



Pembimbing :

Dr. Muhammad Hasbi, S.,H., M.H

Dr. Yussy Adelina Mannas,S.H., M.H

PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS

2022

ABSTRAK

Air merupakan sumber daya alam yang memiliki peran sangat penting bagi kehidupan manusia, untuk memenuhi kebutuhan pokok bagi makhluk hidup yang pengelolaannya telah menjadi wewenang negara sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang nomor 17 Tahun 2019 tentang sumber daya air bahwasanya bumi dan air serta kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Pengelolaan sumber air dari Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaannya dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Namun dalam pengelolaannya keluhan pelanggan muncul seperti Air mati, Air tidak lancar, Air keruh/berwarna, Pipa bocor, Meteran air rusak, dan lain sebagainya. Permasalahan hukum dalam penelitian ini yaitu Bagaimana bentuk dan isi dari perjanjian yang dibuat antara pelanggan dengan PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang, Apa saja bentuk-bentuk kerugian yang dialami oleh pelanggan PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang, dan Bagaimana Tanggung Jawab PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang dalam pemberian perlindungan dan kepastian hukum terhadap kerugian pelanggan. Metode penelitian hukum yang digunakan adalah metode penelitian hukum yuridis empiris dengan tipe penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier serta pengumpulan data menggunakan studi kepustakaan dan studi lapangan. Pengolahan data dilakukan dengan cara pengodean data, membaca data, dan melakukan editing. Data yang telah diolah kemudian dianalisis dengan menggunakan cara analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan pertama bentuk dan isi perjanjian antara PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang ialah SPL (Surat Permohonan Langganan) yang dikeluarkan oleh PDAM dan disetujui oleh pelanggan, bentuk perjanjian tersebut ialah perjanjian baku. Kedua kerugian yang dialami pelanggan dibagi menjadi dua yakni non teknik seperti permasalahan administrasi, tarif air minum, tagihan tinggi dan teknik seperti air mati, air tidak mengalir, air keruh, pipa bocor dan lain-lain. Ketiga PDAM Tirta Langkisau bertanggung jawab dengan melakukan berbagai program yang diberikan untuk pemenuhan hak-hak pelanggan sebagai konsumen sesuai dengan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, Pelaku usaha, Pelanggan, UUPK.

