



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG

FAKULTAS HUKUM

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN YANG BERITIKAD BAIK
TERHADAP TUNGGAKAN BIAYA PELUNASAN KONSUMEN LAMA
DI PDAM TIRTA PERWITASARI KABUPATEN PURWOREJO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Program Studi
Hukum Program Sarjana

SIFA AZIZAH

NPM 201003742018077

SEMARANG

2024



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SEMARANG
FAKULTAS HUKUM

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN YANG BERITIKAD BAIK TERHADAP
TUNGGAKAN BIAYA PELUNASAN KONSUMEN LAMA DI PDAM TIRTA
PERWITASARI KABUPATEN PURWOREJO

SKRIPSI

Telah dilakukan pengujian di hadapan Tim Penguji Dan memenuhi persyaratan
menyelesaikan Pendidikan Program Studi Hukum Program Sarjana

Disusun Oleh :
SIFA AZIZAH
201003742018077

Mengesahkan,
Tim Penguji
Ketua,

Sri Murni,SH.MH.
NIDN. 0617126501

Anggota,

Endarto,SH.,MHUM
NIDN. 0623046102

Anggota,

Dr. Siti Mariyam,SH.MH
NIDN. 0624056601

Mengetahui
Dekan,



Prof. Dr. Lisdiyono,SH.MHum
NIDN. 0625046301

SEMARANG
2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMA PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI BEBAS PLAGIAT	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
ABSTRAK	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Umum Tentang PDAM.....	9
B. Tinjauan Khusus tentang Perlindungan Konsumen yang beritikad baik ..	17

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Tipe Penelitian.....	33
B. Spesifikasi Penelitian	33
C. Sumber Data.....	34
D. Metode Pengumpulan Data	35
E. Metode Penyajian Data	35
F. Metode Analisi Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Faktor – factor yang menyebabkan konsumen PDAM Tirta Perwitasari Menunggak Pembayaran	37
B. Perlindungan Hukum yang diberikan kepada konsumen baru pengguna air PDAM Tirta Perwitasari yang di bebaskan hutang dari konsumen lama.	45
C. Upaya Konsumen Baru Pengguna Air PDAM Tirta Perwitasari yang dibebaskan hutang dari konsumen lama	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. SARAN	75
DAFTAR PUSTAKA	76

ABSTRAK

Kebutuhan akan air terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan penduduk yang cepat. Masyarakat yang belum memiliki akses air sendiri cenderung menghubungi PDAM sebagai penyedia jasa air. Dalam hubungan ini terdapat suatu hukum antara PDAM sebagai pemberi jasa dan konsumen sebagai penerima jasa. Konsumen menerima air minum sesuai dengan jumlah yang tercatat di water meter dan membayar tarif yang telah ditentukan. Perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen pengguna layanan air sangat penting, mengingat sebagian besar konsumen umumnya kurang memahami skema pembayaran untuk pengguna air yang mereka gunakan. Permasalahan yang dikaji adalah (1) Faktor- faktor apa yang menyebabkan konsumen PDAM Tirta Perwitasari menunggak pembayaran, (2) Bagaimana perlindungan hukum konsumen baru PDAM Tirta Perwitasari dalam menghadapi tunggakan biaya Kosumen lama, (3) Bagaimana solusinya terhadap masalah tersebut sehingga tercapai keadilan bagi Konsumen baru.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif terhadap data yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan kajian literatur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, dalam praktiknya perlindungan terhadap konsumen yang beritikad baik masih menghadapi kendala, seperti kurangnya sosialisasi mengenai hak dan kewajiban konsumen serta ketidakpastian dalam proses penyelesaian sengketa. Rekomendasi dari studi ini mencakup perlunya peningkatan transparansi dan komunikasi antara PDAM dan konsumen serta penguatan mekanisme hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, khususnya mereka yang beritikad baik namun terhambat oleh tunggakan biaya.

Simpulan dalam penelitian ini yaitu perlindungan terhadap konsumen yang beritikad baik dalam melakukan pelunasan terkait dengan tunggakan pembayaran ataupun denda tetap harus dibayarkan karena sudah sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Beberapa hambatan yang menjadi kendala bagi PDAM yaitu seperti kurangnya ketegasan akan sistem penagihan terhadap konsumen banyaknya tunggakan yang dilakukan oleh konsumen dan kurangnya kesadaran konsumen terhadap tagihannya dampak dari kejadian tersebut adalah menumpuknya tunggakan yang dibebankan kepada PDAM.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Tunggakan Biaya