

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

**ARTIKEL**



**FIKRI WAHYUDI**  
**171002111126**

**PROGRAM KEKHUSUSAN  
HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2022**

**No.Reg:460/Pdt-02/II-2022**

# LEGAL PROTECTION AGAINST LATE CONSUMERS PAYING MONTHLY FOR CLEAN WATER BY PDAM CITY OF PADANG

Fikri Wahyudi<sup>1</sup>, Yofiza Meidia<sup>1</sup>

Legal Studies Program, Faculty of Law, Bung Hatta University, Padang

Email: [fikriwahyudi973@gmail.com](mailto:fikriwahyudi973@gmail.com)

## ABSTRACT

Water management is not carried out by the Central Government directly but is handed over to the Regional Government based on Article 18 A of the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, namely regional autonomy. get unsatisfactory service and service termination by PDAM due to late payments made by consumers or clean water customers. Problem Formulation. 1) What form of service is provided by PDAM when consumers have problems with clean water? 2) Efforts are being made to consumers who are late paying for clean water services by PDAM Padang City. 3) What are the steps to solving problems between consumers and PDAM Padang City? The type of research is sociological juridical. using primary legal material data sources, secondary legal material data collected through document studies. Based on research. 1) Consumers who are late in paying their water bills every month, PDAM officers go directly to the house or place where the address of the customer who does not pay his obligations, the officer gives a warning letter to the customer to be able to pay his obligations. 2) The effort made is to notify the customer to pay their obligations, negotiate the issue of payment deadlines and revoke the meter if the customer still has not paid the monthly fee. 3) BPSK Padang City always prioritizes settlement by mediation so that both parties can get a win-win solution in this problem.

**Keywords: Legal Protection, Consumers, PDAM**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam pelaksanaannya, 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. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah dapat mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yaitu badan usaha yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki daerah. Bentuk BUMD diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 3 Tahun 1998 tentang Bentuk Badan Usaha Milik Daerah yang salah satunya ialah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Di samping perbedaan dalam pengelolaan bisnis, perkembangan yang terjadi karena desakan lingkungan pun membawa *implikasi* yang sangat besar terhadap visi maupun manajemen perusahaan. Dalam peraturan tentang Otonomi Daerah (Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999) terkandung beberapa prinsip, peran daerah tingkat II sebagai daerah yang memiliki otonomi yang nyata dan bertanggung jawab diharapkan semakin berarti. Prinsip ini memandang bahwa daerah mempunyai kewajiban untuk mensejahterakan masyarakatnya.

Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan suatu upaya menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen, sehingga dapat memberikan manfaat yang besar bagi

konsumen untuk lebih diberdayakan dan difungsikan peranannya secara *integatif* dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif melalui pengawasan yudisial disuatu pihak, dandilain pihak menciptakan kondisi yang memacu terwujudnya administrasi pelayanan dan teknis pelayanan secara lebih baik<sup>1</sup>. Berdasarkan alasan diatas penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk proposal dengan judul “AKIBAT HUKUM TERHADAP KONSUMEN TELAT BAYAR BULANAN AIR BERSIH OLEH PDAM KOTA PADANG”

### B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM ketika konsumen memiliki kendala dalam air bersih?
2. Apa upaya yang dilakukan terhadap konsumen telat bayar pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Padang?
3. Bagaimanakah langkah penyelesaian masalah antara konsumen dengan PDAM Kota Padang

### C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Bagaimanakah bentuk pelayanan yang diberikan oleh PDAM ketika konsumen memiliki kendala dalam air bersih.
2. Untuk Mengetahui upaya yang dilakukan oleh konsumen telat bayar air bersih oleh PDAM Kota Padang.
3. Untuk Mengetahui proses penyelesain masalah antara konsumen dengan PDAM Kota Padang

## II. METODE PENELITIAN

<sup>1</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta, 2006, hlm. 237

## 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis sosiologis yang dapat disebut pula dengan penelitian lapangan.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan melakukan wawancara dengan 2 orang karyawan dari PDAM Kota Padang selaku perusahaan pelayanan air bersih di Kota Padang, dan Pegawai BPSK yang pernah menangani kasus pelaporan tentang PDAM

### b. Bahan Hukum Sekunder

Data sekunder ialah data yang diperoleh oleh penelitian secara langsung berupa dokumen-dokumen resmi, buku-buku hasil-hasil penelitian, yang berwujud laporan<sup>2</sup>. Yang berhubungan dengan permasalahan terkait dengan konsumen telat bayar pelayanan air bersih oleh PDAM Kota Padang

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *Interview Guide*.<sup>3</sup>

## 4. Analisa Data

Analisis data dari penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan mengelompokkan data-data sesuai dengan aspek yang akan diteliti, diolah dan didapat kesimpulan yang akan diurai dalam bentuk kalimat yang sesuai dengan permasalahan

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Pelayanan Yang Diberikan Oleh PDAM Ketika Konsumen Memiliki Kendala Dalam Air Bersih

PDAM Kota Padang selalu berupaya memikirkan apa saja yang menjadi keinginan pelanggan demi kesejahteraan masyarakat dan mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat kota Padang, memang penentuan tarif air minum yang dilakukan oleh PDAM selalu diiringi dengan harga tarif yang baru atau bisa disebut kenaikan tarif air minum. banyak yang mempertanyakan apakah proses penentuan tarif air minum yang dilakukan oleh PDAM sudah sesuai dengan aturan-aturan hukum yang berlaku yaitu Permendagri Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Tarif Air Minum dan Perwako Kota Padang Nomor 14 Tahun 20212 Tentang Penyesuaian Tarif Air Minum

### Perusahaan Daerah Air Minum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Erlinda Selaku Asmen Pelayanan dan Baca Meter APP PDAM Kota Padang Adapun beberapa langkah yang diambil PDAM dalam menetapkan tarif air minum yaitu:<sup>4</sup>

- 1) Langkah pertama yang dilakukan dalam penetapan tarif air minum adalah melakukan konsultasi publik dengan memanggil elemen- elemen masyarakat yang ada di masyarakat yaitu LSM, AKADEMIS, Organisasi Perlindungan Konsumen, pemerintahan dan kemudian dari media
- 2) Langkah kedua setelah ada konsultasi publik kemudian kami melakukan kajian seberapa besar kenaikan rencana yang akan kita lakukan, dalam menentukan besarnya itu kita tetap berpacu kepada Permendagri Nomor 71 tahun 2016 yaitu Pasal 2 menyebutkan bahwa perhitungan dan penetapan tarif air minum didasarkan pada keterjangkauan dan keadilan, mutu pelayanan, pemulihan biaya, efisiensi pemakaian air, perlindungan air baku dan transparansi dan akuntabilitas,
- 3) Langkah ketiga kemudian secara teknis perhitungan dan penetapan tarif air minum ada di sebutkan di dalam Pasal 1 Ayat 10 Permendagri No. 71 tahun 2016 bahwa standart kebutuhan pokok air minum untuk setiap keluarga atau setiap rumah, kita memberikan standart penggunaan air minum kepada mereka yaitu sebanyak 10 meter kubik, kemudian ke kolam dan yang lain sebagainya

### B. Upaya Yang Dilakukan Terhadap Konsumen Telat Bayar Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Kota Padang

Dalam hal pemenuhan pembayaran tarif bulanan air PDAM yang dilakukan oleh konsumen petugas PDAM kota Padang selalu datang ke rumah-rumah yang melakukan penunggakan pembayaran dengan cara:<sup>5</sup>

- a. Memberitahukan untuk pembayaran bulanan air PDAM ketika adanya pelanggan yang menunggak selama 2 (dua) atau 3 (tiga) bulan berturut-turut.
- b. Memberikan tenggat waktu kepada pelanggan untuk membayar paling lama 7 (tujuh) hari dan teguran jika tidak membayar akan dicabut meterannya.
- c. Jika masih tidak mengindahkan maka akan dicabut meteran tersebut

<sup>2</sup> Soejono Soekanto, dkk, 2019, *penelitian hukum normatif : Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo, Depok, hlm 25.

<sup>3</sup> Moh. Nazir, 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor, Hlm. 53.

<sup>4</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Erlinda Selaku Asmen Pelayanan dan Baca Meter APP PDAM Kota Padang, Senin 31 Januari 2022, Pukul 14.00 WIB

<sup>5</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Erlinda Selaku Asmen Pelayanan dan Baca Meter APP PDAM Kota Padang, Senin 31 Januari 2022, Pukul 14.00 WIB

Ketika pihak PDAM yang sudah mencabut meteran air pelanggan konsumen bisa meminta kembali untuk melakukan pemasangan kepada petugas, yaitu dengan cara:

1. Melakukan permohonan kepada kantor PDAM
2. Petugas akan melakukan penandatanganan kontrak kembali kepada pelanggan yang meteran airnya sudah dicabut

#### C. Langkah Penyelesaian Masalah Antara Konsumen Dengan PDAM Kota Padang

Dalam melaksanakan tugasnya, maka kewenangan yang paling mendasar pada BPSK Kota Padang adalah melaksanakan penyelesaian sengketa melalui cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase, serta memberikan konsultasi perlindungan konsumen dan pengawasan pencantuman klausula baku.

Fat Yudin, SH selaku Kepala Bagian Konsumen BPSK Kota Padang menyampaikan bahwa:<sup>6</sup>

Dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan tanpa adanya pengacara dari konsumen, berbeda dengan yang berada di pengadilan, dimana setiap orang yang beracara di Pengadilan Negeri biasanya didampingi oleh kuasa hukum atau pengacara dalam hal membantu kliennya untuk menyelesaikan suatu permasalahan di Pengadilan Negeri.

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pelaku usaha juga dapat melakukan hal yang sama. Permohonan tersebut dapat diajukan secara tertulis atau secara lisan. Permohonan yang dibuat secara tertulis diberikan bukti tanda terima oleh Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kepada pemohon.<sup>7</sup>

## IV. PENUTUP

### A. Simpulan

Simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis yaitu sebagai berikut:

#### DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Bambang Sugono, 2006, *Metode Penelitian Hukum*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Moh.Nazir, 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta
- Moh Nazir, 2005, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Bogor

1. Konsumen yang telat membayar rekening air setiap bulannya petugas PDAM turun langsung ke rumah atau tempat dimana alamat pelanggan yang tidak membayarkannya maka petugas memberikan surat teguran kepada pelanggan untuk bisa membayarkannya, akan tetapi jika sudah 2 (dua) atau 3 (tiga) bulan berturut-turut, maka PDAM akan mencabut meteran air.
2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen yang telat membayar kewajibannya, Pihak PDAM melakukan, 1) memberikan surat pemberitahuan untuk membayar kewajibannya, 2) Negosiasi permasalahan waktu dalam pembayaran paling lambat 7 (tujuh) hari, 3) jika sudah diberikan surat tersebut dan sudah ada negosiasi yang dilakukan, akan tetapi pelanggan masih tidak membayarkannya maka petugas akan mencabut meteran air pelanggan
3. Pelaksanaannya BPSK Kota Padang dalam penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi BPSK tidak berpihak antara salah satu pihak baik konsumen ataupun pelaku usaha, dimana dalam penyelesaiannya BPSK Kota Padang selalu mengutamakan penyelesaian dengan mediasi agar kedua belah pihak bisa mendapatkan *win-win solution* dalam permasalahan tersebut

### B. Saran

1. Dalam memberikan kualitas yang terbaik dalam pelayanan yang dilakukan oleh PDAM, masyarakat diharapkan untuk bisa menunaikan kewajibannya dengan membayar rekening air tepat waktu agar nanti permasalahan air yang ada di tempat konsumen bisa berjalan dengan baik.
2. Perlindungan hukum yang diberikan PDAM Kota Padang berupa pemberian jaminan hak-hak yang dapat diperoleh masyarakat harus dijalankan dan dipastikan selalu diberikan kepada masyarakat

Soejono Soekanto,dkk,2019,*penelitian hukum normatif :Suatu Tinjauan Singkat*, PT Raja Grafindo,Depok

### B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### UCAPAN TERIMA KASIH

Di dalam penulisan skripsi ini sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyajian skripsi ini banyak terdapat kekurangan bila

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu selaku Pegawai Bagian Kesekretariatan, BPSK Kota Padang, Rabu 2 Februari 2022, Pukul 11.00 WIB

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Fat Yudin selaku Kepala Bagian Konsumen, BPSK Kota Padang, Rabu 2 Februari 2022, Pukul 11,00 WIB

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 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. Ibu Dr. Yofiza Media S.H.,M.H. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
3. 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.

4. 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 Abangku Kerlin Maysatria Muherda, Kakakku Suci Dwi Amanda atas support, doa, usaha, dan nasehatnya kepada penulis.
5. Kepada teman-teman angkatan 17 yang sudah menyemangati penulis dalam membuat Tugas Akhir ini sampai selesai ujian akhir.

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