

## **ABSTRAKSI**

### **ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTA WAMPU STABAT**

**OLEH : RICKY NAINGGOLAN  
NIM : 02.840.0096  
JURUSAN : KEPERDATAAN**

Penelitian yang dilakukan dalam penulisan skripsi ini adalah membahas mengenai aspek perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih oleh pihak PDAM Tirta Wampu Stabat. Adapun studi kasus yang dilakukan adalah para kantor PDAM Tirta Wampu Stabat dan konsumen. Dalam hal ini sangat terkait sekali dengan undang – undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 1230 jo. 1238 KUH Perdata tentang perjanjian dan akibatnya serta Pasal 1243 tentang wanprestasi ( ada hubungan kontaktual ).

Dalam perjanjian yang dilakukan pihak PDAM Tirta Wampu Stabat pada konsumen dalam pelayanan air bersih dan bagaimana bentuk perjanjian yang dilakukan, dimana perjanjian ini merupakan bentuk perjanjian standar dan baku, disebut juga klausa eksonerasi ( pembatasan tanggung jawab ), yang tertuang dalam bentuk formulir. Sedangkan dalam pelayanan air bersih diharapkan pihak PDAM Tirta Wampu Stabat dapat memberikan perlindungan terhadap konsumen, salah satu contoh adalah masalah perhitungan meteran yang kerap kali sering terjadi yang disebabkan kelalaian para petugas / pegawai.

Hal ini telah dapat disepakati oleh pihak PDAM Tirta Wampu Stabat dengan memberikan jalan kepada konsumen apabila ada kesalahan / kelalaian yang dilakukan oleh pihak PDAM, maka dapat melaporkan langsung ke kantor PDAM Tirta Wampu Stabat, dan akan ditindak lanjuti sesuai peraturan yang telah ditetapkan.