ABSTRAK

RIZKA AULIA FIRDHAYANI: *Pelaksanaan Perjanjian Kontrak Berlangganan dengan Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung.*

Dalam pelaksanan perjanjian antara PERUMDA Tirtawening Kota Bandung dengan pelanggan di Kota Bandung dimungkinkan tidak dilaksanakan oleh salah satu pihak atau kedua belah pihak sehingga menimbulkan wanprestasi. Saat ini PERUMDA Tirtawening dalam memberikan pelayanan air bersih banyak dikeluhkan oleh para pelanggan karena aliran air yang tidak lancar, berbau dan kotor membuat pelanggan terganggu. Dalam hal ini maka perlindungan hukum sangat diperlukan untuk melindungi pelanggan atau konsumen dari perilaku yang sewenang-wenang terutama dari pihak pelaku usaha.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan dengan PERUMDA Tirtawening, bagaimana kendala yang timbul serta upaya untuk mengatasi kendala yang timbul tersebut.

Adapun kerangka pemikiran untuk memperkuat sub fokus yang menjadi latar belakang penelitian dan landasan pemikiran bagi penulis yaitu dengan adanya teori-teori sebagai berikut dalam penelitian ini yaitu teori kepastian hukum, dan teori perjanjian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang tujuannya memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, mengkonstruksi gejala serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dari hasil pengamatan beberapa kejadian untuk kemudian dianalisis secara aktual dengan realita yang ada.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dalam pelaksanaan perjanjian kontrak berlangganan, PERUMDA Tirtawening tidak sepenuhnya melaksanaan tugas dan kewajiban yang tertuang dalam isi perjanjian kontrak berlangganan, sehingga perlindungan hukum yang diberikan kepada pelanggan pun menjadi kurang maksimal, hal ini terbukti dari banyaknya jumlah pengaduan pelanggan yang tidak terpenuhi hak-haknya. Adapun kendala berupa persediaan air baku yang terbatas, serta pelayanan yang masih kurang maksimal, menyebabkan kewajiban PERUMDA Tirtawening kepada pelanggan tidak terpenuhi, dan kedua belah pihak juga kurang memahami Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Upaya yang dilakukan yaitu PERUMDA Tirtawening perlu memberikan informasi dan pemahaman mengenai kondisi yang terjadi juga meningkatkan lagi pelaksanaan pelayanan dan pendistribusian air sehingga kewajiban yang tertuang dalam isi perjanjian dapat terlaksana dan pelanggan pun tidak hanya menuntut hak-haknya saja tetapi juga melaksanakan kewajibannya.

Kata Kunci: Hak Konsumen, dan Pelaksanaan Perjanjian