



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**  
**UPT. PERPUSTAKAAN**

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111  
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: [helpdesk.lib@unsyiah.ac.id](mailto:helpdesk.lib@unsyiah.ac.id)

---

## ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

### TITLE

WANPRESTASI DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN PELANGGAN (SUATU PENELITIAN TENTANG PENGELOLAAN AIR MINUM DI KOTA BANDA ACEH)

### ABSTRACT

Pasal 1313 KUH Perdata menjelaskan suatu perjanjian adalah perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih. Dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum pelanggan diwajibkan membayar iuran tepat waktu. Demikian pula PDAM wajib menyediakan suplai air minum kepada pelanggan dengan kualitas yang baik selama 24 jam/hari, akan tetapi di dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air minum masih ada pihak-pihak yang melakukan tindakan wanprestasi seperti tidak terpenuhinya kualitas air yang seharusnya didapat, air tidak mengalir penuh selama 24 jam, air yang mati total, maupun keterlambatan pembayaran iuran air minum.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pelaksanaan perjanjian pengelolaan air minum Kota Banda Aceh, bentuk-bentuk dan penyebab wanprestasi yang dilakukan oleh para pihak dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum, dan upaya penyelesaian terhadap sengketa yang timbul dari para pihak dalam perjanjian.

Data diperoleh melalui penelitian yuridis empiris yang dilakukan untuk mendapatkan data primer dan dilengkapi dengan data sekunder serta menggunakan pengambilan sampel secara purposive, instrumen yang digunakan adalah studi dokumen, observasi, dan wawancara, untuk selanjutnya dianalisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif

Berdasarkan hasil dari penelitian, menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air minum masih ada pihak-pihak yang melakukan wanprestasi. Dari pihak PDAM melakukan wanprestasi seperti air yang tidak memenuhi standar air minum, air tidak mengalir 24 jam, air berhenti mengalir sedangkan dari pihak pelanggan sering terlambat atau tidak membayar iuran bulanan air minum. Penyelesaian wanprestasi dilakukan dengan denda keterlambatan pembayaran iuran, pemutusan air minum bagi yang tidak membayar iuran, dan perbaikan pelayanan bagi yang mengalami pelayanan yang kurang baik

Disarankan kepada PDAM Tirta Daroy agar lebih memperbaiki jasa pelayanannya, para pelanggan disarankan agar membayar membayar iuran bulanan tepat waktu dan bagi pemerintah diharapkan lebih memerhatikan pelayanan PDAM Tirta Daroy dalam melakukan kegiatan perusahaan karena berkaitan dengan hajat hidup orang banyak.