

**TANGGUNG JAWAB PELANGGAN DALAM MELAKSANAKAN  
KEWAJIBANNYA ATAS PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING AIR  
BULANAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA KELIMUTU  
KABUPATEN ENDE DI TINJAU DARI PERATURAN DIREKSI NOMOR :  
02/PERDIR/1/2025 TENTANG SYARAT DAN KETENTUAN  
PELANGGAN AIR MINUM PERUMDA TIRTA KELIMUTU  
(Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Kelimutu Kabupaten Ende)**

**SKRIPSI**



**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Meraih Gelar Sarjana Hukum**

**OLEH**

**NAMA : THERESIA ISABELLA BADHE**

**NIM : 2021110350**

**FAKULTAS HUKUM DAN SOSIAL HUMANIORA**

**PROGAM STUDI ILMU HUKUM**

**UNIVERSITAS FLORES**

**ENDE**

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TANGGUNG JAWAB PELANGGAN DALAM MELAKSANAKAN  
KEWAJIBANNYA ATAS PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING AIR  
BULANAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA KELIMUTU  
KABUPATEN ENDE DI TINJAU DARI PERATURAN DIREKSI  
NOMOR:02/PERDIR/1/2025 TENTANG SYARAT DAN KETENTUAN  
PELANGGAN AIR MINUM PERUMDA TIRTA KELIMUTU**

**SKRIPSI**

**DI SUSUN OLEH:**

**THERESIA ISABELA BADHE**

**2021110350**

**Disetujui**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. Alfonsus Fa, SH., M.Hum.**

**NIDN : 0829057601**

**Karolus Charlaes Bego, SH., M.Sc.**

**NIDN : 0804116801**

**Mengetahui :**

**Dekan  
Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora  
Universitas Flores**

**Ketua  
Program Studi Ilmu Hukum  
Universitas Flores**

**Christina Bagenda, S.H.,M.H.**

**NIDN : 0823036701**

**Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum.**

**NIDN : 0812117801**

**PENGESAHAN**

**TANGGUNG JAWAB PELANGGAN DALAM MELAKSANAKAN  
KEWAJIBANNYA ATAS PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING AIR  
BULANAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA KELIMUTU  
KABUPATEN ENDE DI TINJAU DARI PERATURAN DIREKSI  
NOMOR:02/PERDIR/1/2025 TENTANG SYARAT DAN KETENTUAN  
PELANGGAN AIR MINUM PERUMDA TIRTA KELIMUTU**

**Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Pada**

**Hari/Tanggal : Jumat 01 Agustus 2025**

**DISUSUN OLEH**

**THERESIA ISABELA BADHE  
NIM : 2021110350**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
DISAHKAN  
DEWAN PENGUJI SKRIPSI**

|                                                  |                       |                                                                                          |
|--------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yohanes Don Bosco Watu, S.H., M.H</b>         | <b>( Ketua )</b>      | 1.  |
| <b>Maria Alberta Liza Quintarti, S.H., M.Hum</b> | <b>( Sekretaris )</b> | 2.  |
| <b>Sumirahayu Sulaiman, S.H., M.Hum</b>          | <b>( Anggota )</b>    | 3.  |
| <b>Karolus Charlaes Bego, S.H., M.Sc</b>         | <b>( Anggota )</b>    | 4.  |
| <b>Dr. Alfonsus Fa, S.H., M.Hum</b>              | <b>( Anggota )</b>    | 5.  |

**MENGETAHUI**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM DAN  
SOSIAL HUMANIORA  
UNIVERSITAS FLORES**

  
**Christina Bagenda, S.H., M.H  
NIDN : 0823036701**

**KETUA PROGRAM STUDI  
ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS FLORES**

  
**Hendrikus Haipon, S.H., M.Hum  
NIDN : 0812117801**

**MOTTO**

**PERCAYAKANLAH SEGALA USAHAMU PADA TUHAN MAKA  
RENCANAMU AKAN BERHASIL**

**Amsal 16:3**

## **PERSEMBAHAN**

Salam sejahtera bagi kita semua, Peneliti menyadari bahwa tanpa bimbingan bantuan, dan doa dari berbagai pihak, tugas akhir ini tidak dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, Peneliti mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penyelesaian tugas akhir ini, yaitu kepada :

1. Peneliti ucapkan Rasa Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang selalu memberikan rahmat dan karunianya bagi peneliti sejak peneliti memulai kehidupan hingga pada akhirnya bisa berada pada jenjang pendidikan ini terutama bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
2. Kepada almarhum Bapak Blasius Lae dan Mama tersayang Maria sisilia Nduru, kedua orang tua yang sangat berjasa dalam kehidupan peneliti, dua orang tua yang selalu mengusahakan anaknya menempuh pendidikan setinggi tingginya. Kepada Almarhum Bapak terimakasih atas kasih sayang dan nasihat semasa hidup yang selalu di tanamkan kepada peneliti hingga saat ini. Meskipun bapak tidak berada bersama peneliti saat ini tapi peneliti percaya doa dan perlindungan bapak dari surga selalu bersama peneliti. Untuk mama peneliti terimakasih untuk motivasi pesan dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan proses peneliti.
3. Kepada kedua orang tua yang sangat berjasa yang telah merawat membimbing dan mendampingi peneliti hingga peneliti berada di titik ini Almarhum Bapak Fransiskus Badhe dan Mama tersayang Margaretha Ursula Nety. Kepada Almarhum Bapak Fransiskus Badhe yang selalu

memberikan motivasi dan memberikan dukungan kepada peneliti, meskipun bapak tidak berada bersama peneliti saat ini tapi peneliti percaya doa dan perlindungan bapak dari surga selalu bersama peneliti. Kepada mama tersayang terimakasih untuk motivasi bimbingan dan doa yang selalu mama berikan kepada peneliti sehingga peneliti berada di titik ini. Terimakasih untuk Segala usaha dan perjuangan yang selalu diberikan kepada peneliti.

4. Kepada dosen pembimbing peneliti. bapak Dr. Alfonsus Fa,SH.,M.Hum dan bapak Karolus Charles Bego,SH.,M.Sc yang selalu setia bersedia memberikan waktu, tenaga, kritik, serta, saran dengan sabar kepada peneliti demi menyempurnakan tugas akhir ini.
5. Kepada kaka peneliti Selvy Badhe yang tidak pernah meninggalkan peneliti dalam hal apapun, sudah membantu peneliti dan memberikan dukungan kepada peneliti sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini
6. Kaka kaka tersayang peneliti Valentino Banda, Sandy Banda, Novy Badhe, Arisman Badhe, yuliana sonya yang senantiasa memberikan dukungan yang tidak pernah putus kepada peneliti
7. Untuk sahabat sahabat peneliti grub mulba, hamba allah, keluarga kakho yang selalu memberikan dukungan pada peneliti.
8. Untuk sahabat seperjuangan peneliti Arimbi Rendo, Indah Abdullah, Dinda Septiany, Tari Pramesti, yang selalu bersama peneliti sejak masuk kuliah sampai dengan peneliti menyelesaikan tugas akhir.

9. Terimakasih juga untuk sahabat peneliti Shovya Bhete dan Vicky Dhae yang senantiasa menghibur peneliti di saat peneliti putus asah.
10. Terimakasih juga untuk teman teman angkatan 2021, teman teman kelas pagi A dan teman teman hukum pidana yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Peneliti Ucapkan Terimakasih Untuk Almamater Tercinta Universitas Flores Dan Progam Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas perkenannya telah memberikan karunianya berupa kesehatan dan kelapangan berpikir kepada Penulis, sehingga tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan. Skripsi ini berjudul “Tanggung Jawab Pelanggan Dalam Melaksanakan Kewajibannya Atas Pembayaran Tagihan Rekening Air Bulanan Pada Perumda Air Minum Tirta Kelimutu Kabupaten Ende Di Tinjau Dari Peraturan Direksi Nomor : 02/PERDIR/1/2025 (Studi Pada Perumda Air Minum Tirta Kelimutu Kabupaten Ende).

Skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Flores Ende. Skripsi ini menggambarkan pertanggungjawaban pelanggan dalam melaksanakan kewajibannya atas pembayaran rekening air bulanan pada Perumda Air Minum Tirta Kelimutu.

Namun demikian penulis sangat sadar akan kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, sehingga penulis banyak mengharapkan kritikan dan masukan yang berarti dari Bapak dan Ibu Dosen serta para pembaca sekalian, demi kesempurnaan skripsi ini.

Rasa Terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas dedikasi yang penulis tunjukkan kepada:

1. Ketua Yayasan Perguruan Tinggi Flores (YAPERTIF), Bapak Dr. Laurentius D. Gadi Djou, Akt, Yang Sudah Berjuang Dan Memberikan Kontribusi Yang Luar Biasa Untuk Memajukan Pendidikan Di Universitas Flores



2. Rektor Universitas Flores, Bapak Dr. Wilybrodus Lanamana, S.E.,M.M.A yang telah memberikan pengaruh dan kontribusi yang besar demi perkembangan pendidikan di Universitas Flores.
3. Ibu Christina Bagenda, S.H.,M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora yang dengan bijaksana menyelenggarakan proses pembelajaran di tingkat fakultas.
4. Bapak Agustinus F. Paskalino, S.Fil.,M.Hum, Wakil Dekan I Bidang Akademik
5. Ibu Ernesta Arita Ari S.H.,M.Hum, Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Keuangan Dan Kepegawaian.
6. Ibu Gratiana Sama A.Pd.,M.Hum, Selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan.
7. Bapak Hendrikus Haipon, S.H.,M.Hum Selaku Ketua Progam Studi Ilmu Hukum yang memberikan dukungan kepada penulis sejak penulis memilih judul hingga siding skripsi
8. Ibu Sumirahayu Sulaiman S.H.,M.Hum Selaku Sekertaris Progam Studi Ilmu Hukum.
9. Bapak Dr. Alfonsus Fa,SH.,M.Hum Selaku pembimbing I penulis yang telah membimbing penulis dengan sabar dan membantu penulis menyelesaikan skripsi ini
10. Bapak Karolus Charles Bego,SH.,M.Sc selaku dosen pembimbing II penulis yang dengan sabar memberikan penulis bimbingan dan arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

11. Dosen program studi Ilmu Hukum, yang dengan sabar dan semangat membagikan ilmu dan pengetahuannya bagi kami semua.
12. Ibu Kristina Bunga S.H Kepala Tata Usaha Fakultas Hukum Dan Sosial Humaniora, yang selama ini banyak membantu dan melancarkan administrasi penulis.
13. Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum dan Sosial Humaniora, yang selama ini melayani dan juga membantu kami dalam proses administrasi dengan baik dan tulus ikhlas.

Ende, Agustus 2025

Hormat penulis

Theresia Isabela Badhe  
Nim: 2021110350

## **ABSTRAK**

**“TANGGUNG JAWAB PELANGGAN DALAM MELAKSANAKAN  
KEWAJIBANNYA ATAS PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING AIR  
BULANAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA KELIMUTU  
KABUPATEN ENDE DI TINJAU DARI PERATURAN DIREKSI NOMOR :  
02/PERDIR/1/2025” OLEH THERESIA ISABELA BADHE, NIM:  
2021110350**

---

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kelimutu merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat Kabupaten Ende. Operasional Perumda Air Minum Tirta Kelimutu didukung oleh pendapatan dari para pelanggan yang menggunakan jasanya. Namun, pendapatan perusahaan tidak memenuhi harapan karena tingginya tunggakan pembayaran dari pelanggan. Setiap bulannya tunggakan pada pelanggan terus-menerus mengalami peningkatan dan mengakibatkan proses penagihan kerumah-rumah penunggak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk tanggung jawab pelanggan atas kewajibannya dalam melakukan pembayaran rekening air pada Perumda Air Minum Tirta Kelimutu. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, dan sumber data primer yang diperoleh dari Perumda Air Minum Tirta Kelimutu. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa banyak hal yang menyebabkan tunggakan rekening air yaitu: faktor ekonomi pada pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pendistribusian air bersih, serta proses & sistem dalam pembayaran dan juga kesengajaan dalam menunda atau kurangnya rasa kesadaran yang tinggi dalam membayar rekening air.

**Kata Kunci: Tanggung jawab pelanggan, Tunggakan Rekening Air**

## **ABSTRACT**

**THE RESPONSIBILITY OF CUSTOMERS IN FULFILLING THEIR  
OBLIGATIONS FOR THE PAYMENT OF MONTHLY WATER BILL IN  
THE PERUMDA TIRTA KELIMUTU DRINKING WATER COMPANY OF  
ENDE REGENCY IN VIEW OF THE DIRECTORATE REGULATION  
NUMBER: 02/PERDIR/1/2025”  
BY THERESIA ISABELA BADHE, STUDENT ID: 2021110350"**

---

*Tirta Kelimutu Regional Public Drinking Water Company is a Regionally-Owned Enterprise (BUMD) which operates in the field of providing clean water for the needs of the Ende Regency community. The operation of Perumda Air Minum Tirta Kelimutu is supported by income from customers who use its services. However, the company's income did not meet expectations due to high payment arrears from customers. Every month, customer arrears continue to increase and result in the collection process going to the homes of the delinquents.*

*This study aims to analyze the form of customer responsibility for their obligations in paying water bills at Perumda Air Minum Tirta Kelimutu. This study is a descriptive study with qualitative methods, and primary data sources obtained from Perumda Air Minum Tirta Kelimutu.*

*Based on the research results, it is known that there are many factors that cause water bill arrears, namely: economic factors for customers, customer satisfaction, quality of clean water distribution, as well as the process & system in payment and also deliberate delay or lack of high awareness in paying water bills.*

***Keywords: Customer responsibility, Water bill arrears***

## DAFTAR ISI

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN COVER.....</b>              | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN.....</b>         | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>          | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAN.....</b>            | <b>iv</b>   |
| <b>MOTO.....</b>                       | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                    | <b>xii</b>  |
| <b>ANSTRACT.....</b>                   | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                 | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>          | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....        | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah.....               | 9           |
| 1.3 Ruang Lingkup Masalah.....         | 10          |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian..... | 10          |
| 1.5 Metode Penelitian.....             | 12          |
| 1.6 Sumber Data.....                   | 13          |
| 1.7 Teknik Pengumpulan Data.....       | 14          |
| 1.8 Analisi Data.....                  | 15          |

|                                                                                                                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.9 Lokasi dan Waktu Penelitian.....                                                                                                                                                                                              | 15        |
| 1.10 Sistematika Penulisan.....                                                                                                                                                                                                   | 15        |
| <b>BAB II PEMBAHASAN.....</b>                                                                                                                                                                                                     | <b>17</b> |
| 2.1 Tanggung Jawab Hukum.....                                                                                                                                                                                                     | 17        |
| 2.2 Perusahaan Daerah.....                                                                                                                                                                                                        | 19        |
| 2.3 Konsumen/Pelanggan.....                                                                                                                                                                                                       | 24        |
| <b>BAB III TANGGUNG JAWAB PELANGGAN DALAM MELAKSANAKAN</b><br><b>KEWAJIBAN MEMBAYAR TAGIHAN REKENING AIR</b><br><b>BULANAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA KELIMUTU</b><br><b>KABUPATEN ENDE.....</b>                                | <b>31</b> |
| 3.1 Tinjauan Umum Perusahaan Air Minum Daerah.....                                                                                                                                                                                | 31        |
| 3.1.1 Gambaran Umum PERUMDA Air Minum Tirta Kelimutu.....                                                                                                                                                                         | 31        |
| 3.1.2 Status Perubahan PDAM Menjadi PERUMDA.....                                                                                                                                                                                  | 37        |
| 3.2 Tanggung Jawab Pelanggan Dalam Melaksanakan Kewajibannya<br>Membayar Tagihan Rekening Air Bulanan.....                                                                                                                        | 38        |
| <b>BAB IV UPAYA HUKUM YANG DI LAKUKAN PERUMDA AIR MINUM</b><br><b>TIRTA KELIMUTU KABUPATEN ENDE SEHUBUNG DENGAN</b><br><b>PELANGGAN YANG TERLAMBAT MELAKUKAN PEMBAYARAN</b><br><b>TAGIHAN REKENING AIR</b><br><b>BULANAN.....</b> | <b>49</b> |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                                                                                                                                                                                                         | <b>52</b> |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| A. KESIMPULAN.....         | 52        |
| B. SARAN.....              | 54        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>56</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>            |           |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1 : Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Kelimutu..... | 32 |
|----------------------------------------------------------------------|----|



## **DAFTAR TABEL**

|                                                                             |    |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 : Pelaksana Tugas Direksi.....                                      | 34 |
| Tabel 2 : Sumber Daya Manusia Perusahaan.....                               | 35 |
| Tabel 3 : Sasaran , Strategi , Dan Kebijakan Aspek Keuangan.....            | 36 |
| Tabel 4 : Jumlah Tunggakan Tiga Tahun Terakhir.....                         | 41 |
| Tabel 5 : Data Tunggakan Air Minum Tirta Kelimutu Di Kelurahan Onekore..... | 41 |
| Tabel 6 : Data Meteran Yang Tertimbun.....                                  | 44 |
| Tabel 7: Data Rumah Pelanggan Yang Terkunci.....                            | 44 |
| Tabel 8 : Data Keluhan Pendistribusian Air.....                             | 45 |
| Tabel 9 : Data Penurunan Laba.....                                          | 47 |
| Tabel 10 : Data Pelanggan Tunggakan Di Kelurahan Onekore.....               | 52 |