

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan informasi yang penulis peroleh, baik dari literatur dan informasi yang penulis peroleh baik dari Pihak Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi sebagai pelaku usaha maupun pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang telah dijabarkan pada hasil pembahasan dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Tanggung jawab Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi merupakan tanggung jawab mutlak (*strict product liability*) namun dalam pelaksanaannya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi belum bertanggung jawab secara mutlak dalam pemenuhan hak-hak konsumen dalam pelayanan air minum. Masih ada sebanyak 115 keluhan yang belum ditanggapi atau sejumlah 46% dari 246 pelanggan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yang melaporkan keluhan.
2. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi telah berupaya untuk mengurangi keluhan konsumen. Upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi yaitu:
 - a. melakukan pemeriksaan ke lokasi apabila terjadi kebocoran pipa;
 - b. mencari tahu penyebab terjadinya pembayaran yang mahal;
 - c. mengganti *water meter* pelanggan apabila terjadi kerusakan akibat kelalaian Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi.

Upaya yang dilakukan Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi tersebut belum maksimal, seharusnya Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dapat melakukan upaya yang lebih efektif.

Serta penyelesaian sengketa yang dilakukan pada Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi umumnya dengan cara negosiasi atau perdamaian dikarenakan tidak ada pelanggan yang menggugat Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi selaku pelaku usaha seharusnya lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan pengawasan terhadap kinerja Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi, memperbaiki sarana dan prasarana yang mempengaruhi kelancaran pendistribusian air minum ke rumah pelanggan dengan memperhatikan kualitas air minum yang sesuai dengan standar kesehatan.
2. Adanya keterbukaan informasi terhadap pelanggan tentang apa yang menjadi tanggung jawab dari Perumda Air Minum Tirta Muaro Jambi dalam melaksanakan tugasnya dengan melakukan penyuluhan yang terkait dengan Perusahaan Umum Daerah Air Minum.