

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN PDAM TIRTA KHAYANGAN
DI KOTA SUNGAI PENUH**

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Hukum (S.H.)**

**Jauza Alya Hanun
NIM. B10019010**

**Pembimbing :
Hj. Faizah Bafadhal, S.H.,M.H.
Firya Oktaviarni, S.H.,M.H.**

**JAMBI
2023**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Jauza Alya Hanun

Nim : B10019010

Program Kekhususan : Hukum Bisnis

**Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan
PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini
untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Jambi.**

Jambi, 10 April 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

**Faizah Bafadhal, S.H.,M.H
NIP. 195909031988032001**

**Firya Oktaviarni S.H.,M.H
NIP. 198010022008122001**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Jauza Alya Hanun
Nim : B10019010
Program Kekhususan : Hukum Bisnis
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan
PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Bagian Hukum
Perdata Fakultas Hukum Universitas Jambi, Pada tanggal 16 Mei 2023 dan
dinyatakan LULUS

TIM PENGUJI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Suhermi S.H.,M.H.	Ketua Tim Penguji	_____
Windarto, S.Kom., M.S.I.	Sekretaris	_____
Dr. Raffles, S.H., M.H.	Penguji Utama	_____
Faizah Bafadhal,S.H.,M.H.	Anggota	_____
Firya Oktaviarni, S.H.,M.H.	Anggota	_____

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Jambi

Dr. Usman, S.H., M.H.
NIP: 196405031990031004

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan Pembimbing Skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jambi, Maret 2023

Jauza Alya Hanun

B10019010

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perlindungan konsumen pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh dan menganalisis Perlindungan Konsumen dalam Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh dan untuk mengetahui upaya penyelesaian permasalahan keluhan konsumen pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh dan menganalisis upaya penyelesaian permasalahan keluhan yang di sampaikan kepada pihak PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan cara penelitian lapangan dengan melakukan wawancara bersama responden dan informan. Dari hasil penelitian ini ialah masih tidak terpenuhi Hak-Hak Konsumen dalam mendapatkan Hak Keamanan, Mendapatkan barang dan jasa sesuai nilai tukar, dan Hak Kenyamanan yang dimana wajib dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Khayangan selaku Pelaku Usaha. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur adanya Hak-Hak Konsumen tetapi masih ada kelalaian yang di lakukan oleh Pihak Pelaku Usaha. Di dalam UUPK diatur tentang kewajiban Pelaku Usaha dalam memenuhi Hak-Hak Konsumen. Pihak PDAM Tirta Khayangan Wajib mengganti rugi yang menyebabkan kerugian dan kekecewaan untuk konsumen serta pihak PDAM wajib melakukan Upaya Penyelesaian permasalahan yang menyebabkan kerugian dengan cara memberikan informasi yang valid, serta mengganti barang dan jasa sebagai pemenuhan Hak-Hak Konsumen.

Kata Kunci : Konsumen, Perlindungan Konsumen, Pengguna Layanan

ABSTRACT

This study aims to determine the consumer protection of PDAM Tirta Khayangan service users in Sungai Lilin City and to analyze consumer protection in PDAM Tirta Khayangan Service Users in Sungai Bawah City and to attempt to resolve complaints from PDAM Tirta Khayangan service users in Sungai Bawah City and to analyze complaint resolution efforts. which was submitted to the PDAM Tirta Khayangan in the City of Full River. This research method uses empirical juridical research methods which are carried out by means of field research by conducting interviews with respondents and informants. The results of this study show that consumer rights have not been fulfilled in obtaining security rights, obtaining goods and services according to exchange rates, and the right to convenience which must be fulfilled by PDAM Tirta Khayangan as business actors. Even though the Consumer Protection Act (UUPK) regulates the existence of Consumer Rights, there are still things that cannot be done by Business Actors. The UUPK regulates business criminal obligations in fulfilling consumer rights. PDAM Tirta Khayangan is obliged to compensate for losses that cause losses and disappointment for consumers and the PDAM is obliged to make efforts to resolve problems that cause losses by providing valid information, and replacing goods and services as fulfillment of consumer rights.

Keywords: *Consumers, Consumer Protection, Service Users*

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT , karena rahmat dan segala anugerah-Nya serta izinNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh.”**

Penulis menyadari bahwa dalam proses kegiatan penulisan, mulai dari penyusunan proposal, penelitian, hingga penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan, serta do'a dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu, terutama kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Usman, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang memberikan kemudahan selama penulis mengikuti Pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jambi.
2. Dr. Hj. Muskibah, S.H., M.Hum, Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. H. Umar Hasan, S.H., M.H., Wakil Dekan Bidang Umum, Dr. A. Zarkasih, S.H., M.H., yang sudah memberi kemudahan, serta kelancaran, administrasi Pendidikan selama proses perkuliahan.
3. Dr. A. Zarkasih, S.H., M.H., selaku pembimbing akademik penulis yang sudah membantu dan mempermudah proses perkuliahan.
4. Muhammad Amin Qodri, S.H., LL.M., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah membantu penulisan dari awal pengajuan judul skripsi sampai dengan selesainya skripsi.

5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, petunjuk dan arahan bagi penulis dalam masa perkuliahan.
6. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu penulis dalam bidang administrasi.
7. Orang tua penulis Papa ir. Horizon Aria Sakti dan Mama Dela Viska Popiyeni S.Sos, yang telah memberikan do'a yang terbaik serta support dari materi maupun moril sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi untuk studi penulis hingga selesai. Serta tidak lupa untuk Abang Thoriq Devis yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis, dan Kakak Lorenza, Kakak Aufa, Kakak Dwi dan Adek Aura yang sudah memberikan support selama penulisan skripsi ini.
8. Rekan seperjuangan penulis dalam meraih gelar sarjana Nessa Adin Fahrani, Lara Angraini, Tasya Dafitri Salsabila, Adhitya Ilham Wirayudha, Salshabila Putri, Dinda Dwi, Merlisa Ramadani, Inneke Afriana, Tasya Equily dan Surian Prayoga yang telah banyak membantu dalam menyemangati penulis dari masa awal perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
9. Terimakasih penulis ucapkan kepada Bapak Dite Evianus selaku Kepala Unit PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dan Bapak Samsurizal selaku Staf Distribusi yang sudah memberikan data yang saya butuhkan, serta menjadi Informan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk Muhammad Thoriq Fachrevi terimakasih sudah menemani dan memberikan support kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Terimakasih atas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis semoga Allah SWT, senantiasa memberikan berkat dan Kesehatan bagi kita semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jambi, 12 Maret 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
Skripsi ini diajukan oleh.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Kerangka Konseptual	13
F. Landasan Teoritis	14
G. Orisinalitas Penelitian	16
H. Metode Penelitian.....	17
I. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PENGATURAN PENGGUNAAN	22
AIR MINUM, KONSUMEN, ASAS DAN PRINSIP HUKUM	22
PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PDAM TIRTA	22
KHAYANGAN DI KOTA SUNGAI PENUH	22
A. Pengaturan Penggunaan Air Minum	22
B. Pengertian Konsumen	25
C. Asas dan Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen	31
D. Sejarah berdirinya PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh serta Tugas dan Fungsi	38
BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS LAYANAN PDAM DI	43
KOTA SUNGAI PENUH	43
A. Perlindungan Konsumen dalam pelayanan pihak PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh	43
B. Upaya Penyelesaian permasalahan dalam mengatasi kelalaian pihak PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh	50

BAB IV PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pengaduan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh	
Tahun 2021-2022	11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat memiliki kehidupan individu, dan setiap individu tersebut tentunya memiliki kebutuhan, dan kepentingan yang berbeda satu sama lain sehingga dalam memenuhi kebutuhannya sering melakukan tindakan yang merugikan pihak lain. Maka dari itu, masyarakat membutuhkan aturan dan norma serta kaedah hukum. Hukum adalah suatu himpunan peraturan yang di dalamnya berisi tentang perintah dan larangan, yang mengatur tata tertib kehidupan dalam bermasyarakat dan harus di taati oleh setiap individu dalam masyarakat dan harus di taati oleh setiap individu dalam masyarakat karena pelanggaran terhadap pedoman hidup itu menimbulkan tindakan dari pihak pemerintah suatu negara atau lembaga¹.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi nasional, khusus nya sektor perdagangan dan/atau jasa, produktivitas barang dan/jasa meningkat dengan pesat. Guna memenuhi pasar tersebut, produktivitas yang dilakukan cenderung tidak seimbang dengan selera permintaan (*demand*) pasar dan standar kebutuhan konsumen. Sedangkan pelaku usaha hanya memikirkan bagaimana meningkatkan kuantitas barang dan/jasa tanpa diikuti dengan peningkatan kualitasnya. Sehingga barang dan /jasa etika dan dapat diterima oleh konsumen. Namun, terkadang pelayanan dari pihak produsen tidak sepenuhnya di harapkan oleh konsumen

¹ Otje Salman Soemadiningrat dan Anthon Freddy Susanto, *Teori Hukum*, Cet. 3, PT. Refika Aditama, Bandung, 2007, hlm. 3.

Adanya perbedaan persepsi jika kualitas layanan tersebut tidak di ramu dengan baik, yaitu antara si pemberi jasa dengan pengguna jasa. Layanan yang bagus akan membuat pelanggan loyal, walaupun belum tentu berkolerasi lurus dengan produktivitas. Namun, yang menyebabkan kekacauan di dalam dunia bisnis ialah, karena pelaku usaha seringkali memanfaatkan serta mengeksploitas kelemahan-kelemahan konsumen guna mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya melalui promosi, dan penjualan serta penetapan perjanjian yang secara sepihak dapat merugikan konsumen.

Akibat dari lemahnya kedudukan atau posisi konsumen di Indonesia pemerintah membuat suatu kebijakan dengan membentuk Undang-undang yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat dengan (UUPK). Menurut Pasal 1 UUPK, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Sehingga perlindungan Konsumen merupakan bagian tidak terpisahkan dari bisnis dan usaha yang sehat.

Dengan adanya (UUPK) dapat menjamin adanya kepastian Hukum Konsumen. Kepastian Hukum tersebut meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen menentukan dan memperoleh pilihan atas dasar keinginan serta kemampuan konsumen, tak lupa pula untuk mempertahankan ataupun membela hak-hak konsumen apabila dirugikan oleh pelaku usaha.² Maksud pemberdayaan konsumen di sini adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri, serta mampu

² Aulia Muthia *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hlm 13.

mengangkat harkat dan martabat konsumen guna menghindari berbagai akses negative pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperlukan.

Konsumen dan pelaku usaha tentunya memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Hak konsumen terdiri dari hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut. Serta hak atas informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang dan/atau jasa tersebut.

Pengaturan hak-hak konsumen ini merupakan implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik namun juga bisa disebut dengan konstitusi ekonomi, dengan konstitusi yang mengandung ide negara maka dibentuklah Pasal yang mengatur tentang Hak-Hak Konsumen.

Hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang di gunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen lainnya ialah beritikad baik, di dalam hal yang bertujuan tentang pembelian barang dan jasa. Permasalahan ini tentu saja disebabkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha melalui jalur pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Selain itu konsumen juga wajib membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah disepakati dengan pelaku usaha. Jadi kewajiban konsumen membayar harga produk dan nilai tukar yang sudah ditentukan dan konsumen harus beritikad baik dalam menjalankan proses transaski tersebut.

UUPK tidak hanya mengatur tentang Hak Konsumen saja, namun UUPK juga mengatur tentang Kewajiban Pelaku Usaha yang diatur di dalam Pasal 7 UUPK, yaitu :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan berlakunya UUPK tersebut, penegakan hukum dan upaya Perlindungan terhadap Konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Yang mana Undang-undang merupakan payung Hukum

masyarakat untuk melindungi Haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata untuk mempertaruhkan haknya.³

Masyarakat Indonesia, tentunya adalah konsumen pengguna air minum. Serta pada dasarnya pengadaan air minum ialah tanggung jawab manusia sendiri dan memang sejak semula secara tradisional masyarakat telah mengadakan usaha-usaha pengadaan air minum secara sendiri ataupun kolektif dengan memanfaatkan alam dan sumber yang ada.

Berdasarkan Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 yang dimaksud dengan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Dan air bersih adalah yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang di produksinya aman bagi kesehatan. Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan⁴.

Semakin berkembangnya daerah, maka semakin tingginya kebutuhan air minum masyarakat. Dan tentunya hal ini mendorong masyarakat yang belum memiliki sumber air minum sendiri akan menghubungi perusahaan air minum (PAM/PDAM) untuk berlangganan air minum yang bersih dan sehat sesuai dengan standar kesehatan yang diharapkan. Pengelolaan air minum dan air limbah

³ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, cet 2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm 67.

⁴ *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/PER/IV/2010*, di akses tanggal 29 Agustus 2022, pada pukul 15.01 wib.

merupakan suatu upaya terpadu yang terdiri atas perencanaan, pengolahan, pemeliharaan, pengawasan, pengendalian, dan pengembangan air minum dan air limbah.

Pelaku Usaha (PDAM) sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan tertarik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen yang dimana kewajiban konsumen tersebut telah dipenuhi dengan baik. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen.

Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Keberadaan PDAM dihadapkan pada dua tuntutan, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berorientasi sosial dan memberikan kontribusi terhadap pembiayaan pembangunan. Tujuan dari adanya badan usaha legal milik Negara adalah untuk meningkatkan pembangunan daerah baik sarana maupun prasarana, meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan air bersih⁵.

⁵ <http://lpkmi.com/> diakses pada tanggal 9 september 2022, 17.06 wib

Kondisi konsumen yang dirugikan memerlukan perlindungan untuk mendapatkan ganti kerugian atas dasar kesalahan pelaku usaha PDAM, namun dalam hal ini hukum juga mengatur keadilan antara konsumen dengan pelaku usaha. Sehingga perlu juga diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan konsumen jangan sampai mematikan usaha milik pelaku usaha tersebut karena sesungguhnya keberadaan pelaku usaha merupakan sesuatu yang esensial dalam perlindungan pada konsumen.

Bagi masyarakat Sungai Penuh selaku pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan sering mengeluh dikarenakan pelayanan yang di dapat masih kurang memuaskan. Namun, masyarakat mengakui PDAM Tirta Khayangan sudah melakukan upaya agar permasalahan yang sering terjadi tidak terus berulang, Seperti permasalahan air bersih yang menjadi salah satu masalah yang sulit di atasi oleh pihak PDAM, dan sebagai konsumen tentu merasa hak yang seharusnya diperoleh sebagaimana yang ditentukan oleh UUPK tidak terpenuhi, sehingga merupakan hak konsumen untuk menuntut agar dipenuhinya hak-hak tersebut atau adanya pertanggung jawaban dari PDAM sehubungan dengan kerugian yang di alami oleh konsumen dalam memperoleh air bersih.

Di dalam Perda Kota Sungai Penuh Pasal 1 angka 15 menjelaskan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat dengan PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah Kota Sungai Pennuh yang bergerak di bidang pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah.

Di dalam Perda Kota Sungai Penuh Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang pengguna layanan nya terdiri dari 8 kecamatan yaitu :

Kecamatan Sungai Penuh, Kecamatan Sungai Bungkal, Kecamatan Kumun Dubai, Kecamatan Koto Baru, Kecamatan Pondok Tinggi, Kecamatan Tanah Kampung, Kecamatan Hamparan Rawang, Kecamatan Pesisir Bukit.

Sebanyak 8 kecamatan ini merupakan konsumen layanan PDAM Tirta Khayangan yang dimana kasus-kasus ketidakpuasan konsumen PDAM yang sebagian keluhannya di sampaikan para pelanggan dalam bentuk laporan melalui telepon langsung maupun datang ke tempat kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dengan menyampaikan berbagai macam keluhan yang diantaranya air mati berhari-hari yang menyebabkan terhambatnya kegiatan masyarakat seperti menyuci, memasak, dan lainnya. Bahkan, air keruh yang kerap mengalir, dan menyebabkan gatal-gatal, serta pipa bocor dan meteran menaik dan menyebabkan bayaran membesar.

Kedudukan PDAM di Kota Sungai Penuh adalah lembaga yang bersifat sebagai lembaga pelayanan publik karenan berdasarkan kriteria pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Oleh karena itu sebagai lembaga yang melaksanakan pelayanan publik maka PDAM haruslah melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi

penyelenggaraan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada akhir tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2017 tentang Pendirian PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, maka awal tahun 2018 aset PDAM Kota Sungai Penuh dikelola oleh Kabupaten Kerinci diserahkan ke Kota Sungai Penuh yang disingkat dengan nama Perumda Tirta Khayangan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 09 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Pengalihan Aset ini dilakukan oleh Pemerintahan Kota Sungai Penuh bertujuan agar percepatan proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat Kota Sungai Penuh dengan mengusung motto yang termuat dalam Komitmen Bersama Karyawan dan Karyawati Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yaitu untuk menjadikan Perumda Tirta Khayangan sebagai perusahaan yang mandiri, sehat dan berintegritas di dalam melayani pelanggan.

Untuk menjadi sampel yang di ambil dari banyak nya aduan ialah Kecamatan Sungai Penuh, kecamatan Pondok Tinggi dan Kecamatan Sungai Bungkal, yang di urutkan sesuai dengan banyaknya jumlah penduduk dan jumlah pengaduan. Pengaduan konsumen pada PDAM Tirta Khayanagan Kota Sungai Penuh ini dikarenakan gangguan air , yaitu seperti air mati, air keruh, tagihan yang membesar, dan pipa bocor yang menyebabkan air sulit masuk ke rumah warga. Namun, pihak PDAM mengatakan, ada beberapa daerah yang tidak mengeluhkan masalah yang sama, hanya saja pihak PDAM mengaku masih

kurang optimal dalam menangani atau menanggapi pelayanan dikalangan pelanggan. Ditambah lagi adanya kemungkinan pelanggan yang pernah di kecewakan namun tidak melakukan komplain.

Dari beberapa kecamatan diatas peneliti melampirkan tabel yang berisikan Jumlah pelanggan dan Pelanggan yang bermasalah :

Tabel 1.
Pengaduan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh
Tahun 2021-2022

No.	Kecamatan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan Bermasalah
1	Kec. Sungai Penuh	15.421	1.168
2	Kec. Pondok Tinggi	18. 066	2.791
3	Kec. Hamparan Rawang	10.472	2.278
4	Kec. Kumun Dubai	10.304	2.037
5	Kec. Sungai Bungkal	10.608	931
6	Kec. Koto Baru	9.571	1.576
7	Kec. Pesisir Bukit	12.328	1.323
8	Kec. Tanah Kampung	10.420	1.106

Sumber : PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

Salah satu kasus yang penulis dapatkan dari informan ialah, laporan pengaduan yang di laporkan kebanyakan ialah laporan air mati, pipa bocor, dan

air yang keruh yang menyebabkan kerugian yang dialami konsumen. Maka dari itu, permasalahan ini yang sering terjadi.

Berdasarkan Uraian tersebut di atas penulis terdorong untuk mengkaji, dan meneliti ke dalam penulisan Skripsi dengan judul : **“Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penelitian ini lebih jelas maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh?
2. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam mengatasi kelalaian dari pihak PDAM yang menyebabkan kerugian pada Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Konsumen pada Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Upaya yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam mengatasi Kerugian pada Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan sebagai sumbangsih penulis pada pengembangan ilmu Hukum khususnya di bidang Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Secara praktis, dari hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam mempelajari tentang Perlindungan Konsumen dalam pelayanan untuk mendapatkan air yang sesuai dengan aturan.

E. Kerangka Konseptual

Guna mengetahui maksud yang terkandung dalam penulisan skripsi ini dan mempermudah dalam pembahasan masalah, maka penulis menguraikan beberapa pengertian yang berkenaan dengan judul skripsi ini, antara lain :

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberi Perlindungan kepada Konsumen. Dengan membahas tentang Perlindungan Terhadap Konsumen Pengguna Layanan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, yang belum terpenuhi Hak-Hak Konsumen nya sesuai yang diatur di dalam UUPK.

2. Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (2) Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan

diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Disini penulis meneliti tentunya Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan yang dirugikan atas pelayanan dari PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh.

3. Pengguna layanan

Pengguna layanan ialah orang yang berhak mendapatkan fasilitas yang sudah di pertanggung jawabkan dan dijanjikan agar mendapatkan layanan yang memuaskan⁶.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk menentukan apakah bisnis seseorang sukses atau tidak. Semakin banyak pelanggan yang merasa puas dengan produk maka semakin baik juga perkembangan bisnisnya. Oleh karenanya, tidak mengherankan jika kepuasan pelanggan selalu mendapat perhatian khusus saat menyusun strategi bisnis

F. Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Pada sub-bab berisi tentang teori yang mendasari penelitian yang akan dilakukan, landasan teori merupakan konsep yang mengaitkan beberapa variable yang dapat membantu memahami peristiwa yang diteliti.

1. Teori Perlindungan Konsumen

⁶ <https://www.kemenkeu.go.id/home>

Dasar Hukum perlindungan konsumen ialah Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebagai bentuk upaya Perlindungan Hukum Indonesia, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia memiliki beberapa asas yang berguna sebagai arahan dan implementasinya. Dengan asas serta tujuan yang jelas membuat Hukum Perlindungan Konsumen memiliki dasar Hukum yang kuat. Berdasarkan Pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat 5 bentuk asas perlindungan konsumen yaitu :

a. Asas manfaat

Asas ini ialah upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas ini ialah seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil,

c. Asas keseimbangan

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian Hukum

Asas Ini untuk pelaku usaha atau konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian Hukum.

G. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini membahas tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh, pernah dilakukan penelitian sebelumnya oleh Hubaybah, Fitria Eka Putri, Adelina Futri, Mochammad Dzikri Andiantama tentang Analisis Kualitas Air Perusahaan Umum Daerah Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dengan metode *Purposive Sample* dengan hasil penelitian ialah bahwa air yang diteliti di IPA Tanah Kampung belum memenuhi standar, dengan nilai dari parameter kekeruhan dan PH yang masih memenuhi standar baku yang ditetapkan. Serta penelitian selanjutnya ialah penelitian oleh Georgius, yang melakukan penelitian tentang tanggung jawab PDAM di Pontianak, yang dimana penelitian ini khusus membahas kualitas air tidak sesuai standar, dan masih belum memenuhi Hak-hak Konsumen, serta keterlambatan pihak PDAM dalam menangani permasalahan yang terjadi.\

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu bahwa penelitian ini merupakan penelitian tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM di Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dengan membahas tentang keluhan serta aduan yang dilaporkan oleh Konsumen kepada pihak PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh dan tidak terpenuhinya

Hak-Hak Konsumen. Dan hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

H. Metode Penelitian

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan ialah :

1. Tipe penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, Menurut Bahder Johan Nasution, bahwa “penelitian ilmu empiris bahwa tujuan penelitian ilmu empiris bertujuan untuk sejauh mana bekerjanya hukum ditengah masyarakat”⁷.

Metode Penelitian Hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat, dan mempelajari peraturan undang-undang yang berlaku dengan perlindungan konsumen, serta turun langsung melihat pelaksanaan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Penelitian empiris ini merupakan penelitian terhadap perlindungan konsumen terhadap layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

2. Lokasi penelitian

Penelitian di lakukan di Kota Sungai Penuh khususnya wilayah Kecamatan Sungai Penuh, Kecamatan Pondok Tinggi dan Kecamatan Sungai Bungkal.

⁷ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 81-82

3. Spesifikasi penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan dan menganalisis hukum baik dalam bentuk teori maupun praktek pelaksanaan dari hasil penelitian di lapangan. Dalam hal ini pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih

4. Sumber data

Sumber data yang digunakan oleh penulis, yaitu data primer (lapangan) dan data sekunder (kepuustakaan)

a. Data primer

Data yang diperoleh dari penelitian langsung, dengan wawancara dengan pihak terkait.

b. Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, contohnya dari studi kepustakaan dalam bentuk sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang bersumber dari beberapa literatur seperti: buku, peraturan perundang-undangan, karya tulis ilmiah serta hasil penelitian orang yang terkait objek penelitian.

5. Populasi dan sampel penelitian

Populasi adalah seluruh obyek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna PDAM Tirta

Khayangan di Kota Sungai Penuh. Sampel diambil sebanyak Konsumen yang menjadi responden atau sampel dalam penelitian ini, yang merupakan konsumen yang melakukan komplain terhadap PDAM Tirta Khayanagan di Kota Sungai Penuh sebagai pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan. Penulis mengambil tiga Lokasi Penelitian, yaitu :

1. Kecamatan Pondok Tinggi sebagai daerah yang tertinggi pengaduannya,
2. Kecamatan Sungai Penuh daerah yang sedang total pengaduannya, dan
3. Kecamatan Sungai Bungkal daerah yang sedikit pengaduannya.

Mengingat jumlah populasi yang akan diteliti cukup besar, maka penulis mengambil 15 konsumen dari 3 kecamatan, dan 2 Orang dari Pihak PDAM untuk di wawancarai dan akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Sampel adalah seluruh objek yang akan diteliti untuk mewakili populasi. Penarikan sample ini berdasarkan *purposive sampling* .

Bahder Johan Nasution mengatakan bahwa *purposive sample* artinya memilih sampel berdasarkan penelitian tertentu unsur-unsur atau unit-pilih dianggap mewakili populasi. Pemilihan terhadap unsur-unsur atau unit-unit yang dijadikan sample harus berdasarkan pada alasan yang logis artinya dalam pengambilan sampel diambil unit-unit sampel sedemikian rupa sehingga sampel tersebut benar-benar mencerminkan ciri-ciri populasi yang ditentukan. Ciri atau karakter tersebut diperoleh berdasarkan pengetahuan atau informasi yang telah dicermati sebelumnya. Ciri-ciri ini dapat berupa pengetahuan, pengalaman, pekerjaan dan atau jabatan yang sama⁸.

⁸ Bahder Johan Nasution, *Ibid*, hlm. 339

Selain itu penulis juga memperoleh data dari informan, antara lain :

1. Kepala Unit PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yaitu Dite Evianus
2. Staf Distribusi Unit Samsurizal
6. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam hal ini dilakukan melalui wawancara, dan studi dokumen

- a. Wawancara, yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang terstruktur kepada informan yang telah ditetapkan tentang pelayanan air bersih bagi konsumen PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh
 - b. Studi dokumen, mengumpulkan data sekunder terkait dengan permasalahan yang ada pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang di dapatkan dari Informan di lokasi penelitian.
7. Analisis data

Analisis data penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis kualitatif, yang dimana hasil analisis penelitian di tentukan berdasarkan uraian-uraian fakta di lapangan untuk dapat dijadikan sebagai dasar penarikan kesimpulan. Sebagaimana, layaknya pelaksanaan sejenis deskriptif.

I. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini penulis akan memberikan gambaran secara besar skripsi ini dari bab ke bab. Adapun bab-bab tersebut antara lain :

Bab 1 Bab Pendahuluan, pada bab ini penulis menjelaskan tentang perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, kerangka konseptual,

landasan teoritis, metode penelitian serta di akhiri dengan sistematika penulisan yang mana merupakan gambaran umum dari skripsi ini.

Bab II Bab yang berisi Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan tentang Konsumen, serta Tinjauan tentang Asas dan Prinsip dan Sejarah berdirinya PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh

Bab III Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, pada Bab ini yang berisikan pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen untuk mendapatkan layanan air bersih, serta Upaya yang dilakukan oleh Pihak PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam mengatasi kelalaian dari pihak PDAM yang menyebabkan kerugian pada Konsumen

Bab IV Bab Penutup pada skripsi ini yang berisikan kesimpulan yang ditarik dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, selanjutnya berdasarkan

kesimpulan tersebut penullis menarik saran yang dianggap perlu.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PENGATURAN PENGGUNAAN

AIR MINUM, KONSUMEN, ASAS DAN PRINSIP HUKUM

PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PDAM TIRTA

KHAYANGAN DI KOTA SUNGAI PENUH

A. Pengaturan Penggunaan Air Minum

Air bersih merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan manusia dan menjadi sumber daya alam yang memiliki fungsi sangat vital. Air bersih digunakan manusia untuk keperluan sehari-hari mulai dari minum, mandi, memasak, mencuci, serta keperluan lainnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 09/PRT/M/2015 tentang penggunaan sumber air menyebutkan bahwa air adalah semua air yang terdapat didalam dan atau berasal dari sumber-sumber air, baik yang terdapat diatas maupun dibawah permukaan tanah (Apriani, 2018). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 1405/MenKes/sk/xi/2002 tentang Persyaratan Kesehatan Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri memuat pengertian tentang air.

Menurut Undang-Undang No. 7/2004 tentang Sumberdaya Air, pengelolaan sumberdaya air adalah upaya merencanakan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi penyelenggaraan konservasi sumber daya air, pendayagunaan sumber daya air, dan pengendalian daya rusak air. Konservasi sumber daya air meliputi upaya memelihara keberadaan serta keberlanjutan

keadaan, sifat, dan fungsi sumber daya air agar senantiasa tersedia dalam kuantitas dan kualitas yang memadai untuk memenuhi kebutuhan makhluk hidup, baik pada waktu sekarang maupun yang akan datang. Pendayagunaan sumberdaya air meliputi upaya penatagunaan, penyediaan, penggunaan, pengembangan, dan **pengusahaan** sumber daya air secara optimal agar berhasil guna dan berdaya guna. Pengendalian daya rusak air meliputi upaya untuk mencegah, menanggulangi, dan memulihkan kerusakan kualitas lingkungan yang disebabkan oleh daya rusak air. Pengelola sumberdaya air adalah institusi yang diberi wewenang untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya air. Sesuai dengan pengertian ini, didalam pengelolaan sumberdaya air telah dikenalkan terminology pengusahaan air, yang kemudian dijamin lewat pemberian hak guna usaha air.

Bersih yaitu air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari dan kualitasnya memenuhi persyaratan kesehatan air bersih sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum apabila dimasak (Hariyadi & Ekayanti, 2012). Air juga sangat berperan di dalam upaya untuk meningkatkan kesejahteraan serta kemakmuran masyarakat, sebagaimana ditetapkan dalam pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang berbunyi: "Bumi dan air kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat". Derajat kesehatan masyarakat di suatu daerah dipengaruhi oleh kondisi lingkungan fisik dan sosial budaya masyarakat. Permasalahan lingkungan yang sering dijumpai dalam kehidupan masyarakat adalah air. Air merupakan salah satu komponen pembentuk lingkungan sehingga tersedianya air yang berkualitas mengindikasikan lingkungan yang baik (Hartono,

Sari, Jannah, & Anonim, n.d.). Sebagian besar permukaan bumi tertutup oleh air laut, danau, sungai, es dan salju. Lapisan berupa air di bumi yang membentuk lingkungan hidup disebut sebagai hidrosfer. Hidrosfer mempunyai banyak manfaat bagi semua makhluk hidup termasuk manusia. Sebagian besar tubuh manusia dan organ tubuhnya terdiri dari air, sehingga air sesungguhnya adalah kehidupan.

Air yang dapat dimanfaatkan oleh manusia adalah air presipitasi atau hujan, air limpasan, air tanah dan juga berkat dukungan teknologi yaitu air laut. Reservoir utama di daratan adalah sungai, danau dan air tanah. Dari sumber inilah air digunakan untuk irigasi, industri dan untuk keperluan rumah tangga. Sumber air bersih didapat dari membangun jaringan perpipaan untuk dapat menampung air sungai atau mata air yang diolah lebih lanjut untuk siap disalurkan ke permukiman dan kawasan industri (Indonesia, 2014). Jumlah pemakaian serta jenis kebutuhan air setiap orang berbeda-beda tergantung segala aktivitas serta pola hidupnya. Air yang diperlukan manusia harus cukup untuk seluruh kebutuhan hidup khususnya kebutuhan untuk minum. Air dimanfaatkan oleh berbagai sektor ekonomi antara lain sektor rumah tangga, pertanian, industri dan infrastruktur. Pendistribusian air antar daerah berbeda-beda, tergantung bagaimana cara untuk membagi air dari satu sumber air yang terdapat pada suatu daerah ke daerah -daerah di sekitarnya terutama ke daerah kering yang harus segera mendapatkan saluran air (Karolina, Nasution, & Aritonang, 2013).

B. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang baik yang tersedia dalam masyarakat baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkann. Istilah konsumen berasal dari kata consumer yaitu Bahasa Inggris Amerika, pengertian tersebut secara harfiah di artikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu dan menggunakan barang jasa tertentu” atau “Sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”⁹

Secara yuridis menurut Undang-Undang Pasal 1 ayat 2 yang dimaksud dengan Konsumen adalah :

“konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain yang tidak untuk diperdagangkan.”

Mariam Darius berpendapat pengertian Konsumen ialah semua individu yang mempergunakan barang dan/jasa secara kongkrit dan nyata.¹⁰ Namun, untuk Pengertian Konsumen lebih luas ialah, Konsumen mencakup kriteria pemakai terakhir serta konsumen dan bukan pemakai terakhir, sedangkan konsumen dalam arti sempit ialah konsumen adalah pemakai terakhir. Yang menarik disini ialah, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identic dengan pembeli. Dari berbagai studi yang dilakukan berkaitan dengan Perlindungan Konsumen diperoleh Batasan tentang Konsumen akhir yaitu :

⁹ Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 49

¹⁰ Mariam Darus Badrul Zaman, *Pembentukan Hukum Naional dan Permasalahannya*, Bandung Alumni 1981, hlm. 48

- a) Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak untuk diperjualkan
- b) Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan Kembali
- c) Setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan

Hukum Perlindungan Konsumen terdiri dari rangkaian peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perilaku orang dalam pergaulan hidup untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dan orang-orang tersebut terutama beridi dari (pengusaha) penyedia barang atau penyelenggara jasa yang merupakan kebutuhan hidup manusia serta konsumen pengguna barang atau jasa tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, konsumen termasuk posisi paling rendah dan lemah di dalam hubungannyaa dengan pelaku usaha, baik secara ekonomis, tingkat Pendidikan maupun kemampuan atau daya bersaing/daya tawar.

Dan perlu kita ketahui, bahwa kedudukan konsumen ini, baik yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu, tidak seimbang dibandingkan dengan kedudukan pengusaha. Namun oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan Konsumen dibutuhkan perlindungan kepada konsumen.

Kendati Hukum Perlindungan Konsumen dalam banyak aspek berkolerasi erat dengan hukum perikatan perdata, tidak berarti Hukum perlindungan

Konsumen semata-mata dalam wilayah Hukum Perdata. Ada aspek-aspek Hukum Perlindungan Konsumen yang berada dalam bidang Hukum Publik, terutama Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara. Jadi, tepatnya Hukum Perlindungan Konsumen ada di wilayah Hukum Privat (perdata) dan di wilayah Hukum Publik¹¹.

Sejalan dengan batasan Hukum Perlindungan Kosnumen, maka Hukum Perlindungan Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah Hukum yang mengatur dann melindungi Konsumen dalam hubungan dan masalahnya denga para penyedia barang dan/atau jasa konsumen¹².

Hukum Perlindungan Konsumen pada pokonya berperan dalam hubungan dan masalah Konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan social ekonomi, serta daya saing dan tingkat Pendidikan. Rasionya adalah sekalipun tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah, dan tentunya dari uraian di atas maka bagian terpenting dari Perlindungan Konsumen ini ialah untuk mengatur dan melindungi kepentingan konsumen terhadap barang dan/jasa yang berada di masyarakat. Terkait dengan ketentuan-ketentuan umum mengeni Perlindungan Konsumen dapat ditemukan juga pada ketetntuan peraturan Perundang-undangan dalam Hukum Perdata, Pidana serta Administrasil.

Mengenai Perlindungan Konsumen, tentunya sudah diatur di dalam Pasal 45 ayat 2 UUPK tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen dapat ditempuh

¹¹ Shidarta, *Op.Cit.* hlm. 13

¹² Ahmadi Miru, *Op.Cit.* hlm.32

melalui pengadilan ataupun di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Maka bentuk penyelesaian sengketa konsumen terdiri dari 2 bentuk yaitu melalui jalur pengadilan (litigasi) dan jalur di luar pengadilan (non-litigasi)

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam Pasal 1 ayat (2) pengertian konsumen yakni :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Dapat diketahui pengertian Konsumen dalam UUPK. Dikarenakan bahwa UUPK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia. Pengertian konsumen yang luas seperti itu, sangat tepat dalam rangka memberikan perlindungan seluas-luasnya kepada konsumen. Walaupun begitu masih perlu disemprunakan sehubungan dengan penggunaan istilah oemakai, demikian pula dengan eksistensi badan hukum yang tampaknya belum masuk dengan pengertian tersebut¹³.

Dari isi Pasal 1 ayat (2) tersebut dijelaskan bahwa pengertian konsumen memiliki unsur-unsur mengenai definisi tentang konsumen (Shidarta, 2000:4-9).

1. Setiap Orang

Pengertian yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut

¹³ Ahmadi Miru, *Op.cit.* Hlm 6.

natuurlijke person atau termasuk juga badan hukum 22 (rechtspersoon). Pengertian ini sangat berbeda sekali dengan pengertian yang diberikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person di atas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perorangan atau badan usaha”. Seharusnya yang paling tepat adalah dengan tidak membatasi pengertian konsumen itu hanya sebatas pada orang perorangan, karena jika dilihat cakupan tentang konsumen bisa juga dimiliki oleh badan usaha.

2. Pemakai

Dilihat dari bunyi penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer). Istilah mengenai “pemakai” dalam hal ini sangatlah tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak sertamerta merupakan hasil dari transaksi jual beli. Terkait hal tersebut jika dilihat bahwa konsumen tidak selalu harus memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu, dengan kata lain, dasar hubungan hukum yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha tidak perlu harus secara kontraktual (*the privity of contract*)

3. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah mengenai barang dan/atau jasa, kata kata yang tepat untuk pengganti terminology tersebut dengan menggunakan kata produk, karena jika kita lihat kata produk pada semula 23 hanya mengacu pada

pengertian barang, tetapi dalam perkembangannya kata produk sudah berkonotasi mengenai barang atau jasa. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan mengenai perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Mengenai pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan bahwa jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya harus lebih dari satu orang, jika demikian berarti layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

4. Yang tersedia

dalam masyarakat Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang semakin maju dan kompleks ini, syarat itu tidak menjadi suatu keharusan dan mutlak lagi harus dituntut oleh masyarakat sebagai konsumen.

5. Bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, makhluk hidup lain. Unsur-unsur yang diletakan dalam definisi itu mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain (di

luar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup lainnya seperti hewan dan tumbuhan.

6. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini semakin dipertegas, yakni hanya konsumen akhir. Batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai Negara. Secara teoritis hal demikian terasa cukup baik untuk mempersempit ruang lingkup mengenai pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataan menetapkan batas-batas seperti itu.

C. Asas dan Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam pembentukan sebuah Undang-undang tentu adanya asas yang mendasari di bentuknya dan di terbitkannya Undang-undang ini, yang dimana asas itu harus berdasarkan Hukum sebagai pondasi untuk terbentuknya Undang-undang dan Peraturan pelaksanaannya. Apabila tidak adanya asas tersebut maka tidak berdirinya Undang-Undang tersebut, dan tidak terlaksana dengan baik peraturan itu. Asas-Asas yang ada di dalam Hukum Perlindungan Konsumen tercantum di dalam Pasal 2 UUPK, yaitu:

a) Asas Manfaat

Asas ini untuk menyelenggarakan Perlindungan Konsumen dan harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan Konsumen dan Pelaku Usaha secara keseluruhan.

b) Asas Keadilan

Asas ini untuk memberikan partisipasi seluruh rakyat untuk mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen serta pelaku usaha untuk dapat memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

c) Asas Keseimbangan

Asas ini memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d) Asas Keamanan dan keselamatan Konsumen

Asas ini tentunya untuk memberikan jaminan keselamatan dan keamanan kepada konsumen pengguna, pemakai dan memastikan bahwa barang/jasa yang digunakan mendapatkan manfaat untuk dikonsumsi.

e) Asas Kepastian Hukum

Asas ini untuk memberi tahu konsumen dan pelaku usaha agar menaati Hukum yang sudah di atur untuk mendapatkan keadilan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan, dan menjamin kepastian Hukum nya.

Dengan adanya asas Perlindungan Konsumen tentunya berguna sebagai dasar Hukum di dalam UUPK, yang bertujuan untuk memberikan kepastian Hukum kepada konsumen dan melindungi konsumen.

Prinsip-prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum Perlindungan Konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait¹⁴.

¹⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Grasindo, Jakarta, Hlm.72

Tanggung jawab tersebut sehubungan dengan produk yang cacat sehingga, menyebabkan turut menyebabkan kerugian bagi pihak lain (konsumen), baik kerugian badania, kematian maupun harta dan benda yang di miliki pihak konsumen.

Adanya prinsip-prinsip Tanggung Jawab produk tersebut berkembang, dan dengan berkembangnya pemikiran serta kebutuhan untuk mencari prinsip tanggung jawab produk yang dapat memberikan perlindungan konsumen yang lebih baik. Namun, jika berbicara soal perlindungan konsumen sesuai dengan pertanggung jawaban, jika konsumen mengalami kerugian yang di sebabkan oleh pelaku usaha, maka berhak mendapatkan pertanggung jawaban dari pihak yang bersangkutan, dengan mengganti/memperbaiki kerugian yang dialami oleh konsnumen sesuai dengan UUPK. Adapun Prinsip-prinsip tanggung jawab ialah sebagao berikut :

a Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Kesalahan

Prinsip ini berdasarkan unsur kesalahan, yang dimana unsur ini adalah prinsip yang cukup berlaku dalam Hukum Pidana dan Perdata. Prinsip ini baru dapat dimintakan pertanggung jawabannyan secara khusus nya di dalam pasal 1365,1366, dan 1367. ¹⁵

Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan kelalaian ini adalah suatu tanggung jawab yang di dasarkan oleh unsur kesalahan dan hubungan kontrak. Prinsip ini merupakan prinsip yang paling merugikan konsumen, mengapa begitu ? karena,

¹⁵ Dr. Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen kajian teoritis dan perkembangan pemikiran*, Banjarmasin, Hlm. 53

gugatan konsumen dapat diajukan kalau memenuhi dua syarat tadi yaitu, adanya unsur kesalahan dan kelalaian, serta memiliki kontrak antara kedua belah pihak.

Disini yang dimaksud dengan kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian 'hukum', tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga keputusan dan kesesilaan dalam masyarakat.

Namun, teori ini dapat tidak memberikan perlindungan konsumen yang maksimal dikarenakan ada dua kesulitan dalam mengajukan gugatan kepada produsen, yaitu tuntutan adanya hubungan kontrak dengan konsumen, dan argumentasi produsen bahwa kerugian konsumen di akibatkan oleh kerusakan barang yang tidak diketahui. Untuk menjamin suatu penyelenggaraan perlindungan konsumen, maka pemerintah menuangkan perlindungan konsumen dalam suatu produk hukum. Hal ini sangat penting, karena hukum mempunyai kekuatan untuk memaksa pelaku usaha untuk mentaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Mengingat dampak penting yang dapat ditimbulkan akibat tindakan pelaku usaha yang sewenang-wenang dan hanya mengutamakan keuntungan bisnisnya sendiri, maka pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, di samping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai¹⁶

Dan asas ini dapat dikategorikan diterima apabila asas tanggung jawab diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian konsumen, dan di buktikan sesuai ketentuan pasal 163, atau pasal 283 dan pasal

¹⁶ Taufik Y, "Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen, 2014

1865 KUHPerdara. Dan tentunya, ketentuan ini berdasarkan dengan teori umum hukum acara, yakni asas audi et alterum partem atau asas kedudukan yang sama antara dua pihak yang berpekara. Disini hakim tentunya harus memberikan para pihak beban yang seimbang, sehingga masing-masing dapat memiliki kesempatan yang sama untuk menenungkan perkara tersebut.

b Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan untuk selalu bertanggung jawab, yang dimana dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

Di dalam dasar teori pembuktian ini ialah, pembalikan beban pembuktian bahwa seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Tentunya hal ini dapat bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah.

Untuk itu jika menggunakan prinsip ini, maka berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang tergugat. Dikarenakan, posisi kosnumen pada saat ini pasti selalu di utamakan. Namun, pihak konsumen akan dapat tergugat balik apabila gagal menunjukkan kesalahan dari si tergugat.

c Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan. barang dari konsumen jika dibawa sendiri oleh konsumen tentunya menjadi tanggung jawab kosnumen, bukan pihak pelaku usaha. Apabila, terjadi

kehilangan dan kerusakan pihak pelaku usaha tidak berkewajiban mengganti dan memperbaiki kerugian yang di alami kosnuemen.

d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak khususnya digunakan di dalam hukum perlindungan konsumen untuk menjerat Pelaku usaha , terutama produsen barang yang memasarkan produk yang merugikan pihak konsumen.

Tanggung jawab mutlak atau strict liability , yakni unsur kesalahan tidak perlu dibuktikan oleh pihak penggugat sebagai dasar ganti rugi, ketentuan ini merupakan lex specialis gai dasar kerugian, ketentuan ini merupakan lex specialis dalam gugatan tentang perbuatan melanggar hukum pada umumnya.

Dan tentunya, asas ini di kenal dengan product liability. Menurut asas ini. Produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang di derita konsumen atas pengguna produk yang di pasarkannya. Gugatan product liability dapat dilakukan berdasarkan tiga hal yaitu :

- a) Melanggar jaminan
- b) Ada unsur kelalaian
- c) Menerapkan tanggung jawab mutlak¹⁷.

Tujuan adanya penerapan dari tanggung jawab mutlak ini ialah tentunya memberikan jaminan secara hukum bahwa biaya kecelakaan yang di akibatkan oleh produk cacat ditanggung oleh orang yang menghasilkan dan mengedarkan produk tersebut ke pasar. Kedua, menjamin konsumen yang mengalami

¹⁷ Shidarta, *Op.cit.* Hlm. 77

kecelakaan akibat produk yang cacat, tanpa harus membuktikan kelalaian konsumen. Ketiga, agar resiko dari kerugian akibat produk yang cacat harus di tanggung oleh supplier, karena mereka berada pada posisi yang dapat memasukkan kerugian sebagai biaya dalam kegiatan bisnis.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip Tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Prinsip ini merupakan prinsip-prinsip tanggung jawab lainnya seperti prinsip pengangkutan yang di atur di dalam pasal 17 ayat 1. yang dimana di dalam prinsip ini sangat merugikan konsumen, apabila di tetapkan oleh sepihak. Maka dari itu, prinsip ini perlu di atur berdasarkan UUPK.

Setelah berlakunya UUPK, konsumen korban tindak pidana di dalam perlindungan konsumen tentunya sudah berubah, dikarenakan adanya peraturan hukumnya sendiri, serta di lihat dari praktik peradilannya. Di dalam UUPK sendiri tentunya mengatur Hak-hak konsumen, dan Hak-hak pelaku usaha yang di atur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 UUPK.

Namun, kita selaku konsumen tentunya harus melakukan kewajiban sebagai konsumen, yang dimana sudah di atur di dalam Pasal 5 UUPK mengenai kewajiban-kewajiban konsumen, yaitu :

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/jasa, demi keamanan dan keselamatan

- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang di sepakati
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen

Dan tentunya, Hukum pasti berlaku adil, serta dibentuk pula aturan yang mengatur tentang Hak pelaku usaha, yang terdapat di Pasal 6 UUPK sebagai berikut :

- a) Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
- b) Mendapat perlindungan hukum dari Tindakan konsumen yang beritikad baik dan tidak baik
- c) Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen
- d) Rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/jasa yang diperdagangkan.

D. Sejarah berdirinya PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh serta Tugas dan Fungsi

Negara Indonesia tentunya memiliki tujuan untuk menjadi negara yang lebih maju, serta dapat mensejahterakan Rakyat nya, salah satu nya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa aman serta nyaman. Ketersediaan air yang bersih, serta air yang aman sesuai peraturan yang sudah di cantumkan adalah salah satu penunjang untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat, yang dimana terdapat di dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Alinea ke 4 pembukaan Undang-Undang Dasar Negara

Republik Indonesia yang membentuk suatu Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Perlu kita ketahui, bahwa ketersediaan air yang bersih dan aman, serta pelayanan yang sesuai adalah hak yang di dapatkan oleh seluruh masyarakat Indonesia, selaku konsumen.

Di dalam ketentuan umum Undang-Undang Dasar Nomor 17 Tahun 2019 tentang sumber daya air Pasal 1 angka 21 pengelola sumber daya air adalah institusi yang diberi tugas dan tanggung jawab oleh pemerintah pusat atau pemerintah daerah dalam pengelolaan sumber daya air berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Salah satu upaya penyediaan air bersih maka dibentuklah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) yang dimana PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat yang umum.

Tujuan dibentuknya PDAM ini tentunya untuk Pelayanan Umum yang diberikan pemerintah untuk masyarakat. Dan pelayanan umum ini termasuk menjadi sector profit dan non profit, dan semata-mata di dasari pada misi yang diimbangi dengan instansi dan institusi pelayanan umum tersebut. PDAM termasuk dalam pelayanan umum yang bersifat profit. Dan walaupun termasuk perusahaan profit, namun perusahaan ini banyak menguntungkan rakyat, dan membantu meningkatkan pendapatan Negara.

Mengenai pendirian PDAM diatur dalam Peraturan Daerah masing-masing daerah di Indonesia. Salah satu daerah yang menggunakan jasa PDAM dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat adalah Provinsi Jambi, lebih tepatnya kota Sungai Penuh, sejarahnya pelayanan air minum di Kota Sungai Penuh dan Kabupaten Kerinci pada awalnya dilaksanakan oleh Proyek Penyediaan Air Bersih Jambi (PPSAB) propinsi jambi yang pada tahun anggaran 1976/1977 dilaksanakan pembangunan Sarana Penyediaan Air Bersih yang beralokasi di Kota Sungai Penuh, Kabupaten Kerinci. Pada tahun 1981 maka dibentuklah Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM).

Terbentuknya BPAM ini bertujuan untuk mempersiapkan wadah organisasi yang dapat mengelola pelayanan air minum pada masyarakat secara mandiri, dan tepatnya pada saat itu keuangan BPAM mencapai Break Event Point (BEP) yaitu pada tahun 1990/1991, dengan kemampuan keuangan memungkinkan BPAM dialih statusnya menjadi PDAM, berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Kerinci Nomor 10 Tahun 1990 yang dikukuhkan atau disahkan oleh Gubernur KDH Tingkat I Jambi berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 485 Tahun 1990. Secara Neraca Pembukuan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sakti Kabupaten Kerinci, PDAM mulai beroperasi pada tanggal 5 oktober 1991.¹⁸

Awal mulanya penyaluran air minum di Desa Sungai Penuh diselenggarakan oleh PDAM Tirta Sakti Kerinci, seiring dengan pemekaran wilayah pada tahun 2008 yang mengubah status Desa Sungai Penuh menjadi Kota Sungai Penuh penyelenggaraan penyaluran air minum dibagi menjadi dua

¹⁸ <http://scholar.unand.ac.id/65241/2/Bab%20I.pdf>

manajemen, yaitu PDAM Tirta Sakti Kerinci dan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Pemisahan manajemen PDAM Tirta Sakti Kerinci milik Pemerintahan Kabupaten Kerinci dan PDAM Tirta Khayangan milik Kota Sungai Penuh, ternyata berdampak pada tidak optimalnya pelayanan dan distribusi air bersih kerumah pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari pendistribusian air PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terhadap setiap rumah warga di Kota Sungai Penuh belum merata dimana air yang didapatkan warga tidak jernih atau keruh setelah mengalami beberapa hari air mati, kemudian warga harus menunggu jadwal berganti giliran untuk mendapatkan air bersih. Berdasarkan kasus diatas dapat dilihat bahwa peran PDAM dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setelah terbaginya dua manajemen PDAM menjadi kurang optimal.

Oleh karena itu, dibentuklah PDAM yang mempunyai tugas pokok dan fungsi yang tentunya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, lalu dapat membantu pembangunan daerah dan pembangunan ekonomi nasional agar menghasilkan kemakmuran berdasarkan Pancasila.

PDAM memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan pengelolaan air minum untuk daerah Sungai Penuh, serta memenuhi pelayanan air bersih dan pengelolaan air limbah untuk masyarakat, dan menjadi salah satu pendapatan Asli Daerah. Dan adanya PDAM dapat membantu menyelenggarakan usaha dalam pengelolaan air minum dan limbah bagi kepentingan umum dalam jumlah mutu yang memadai serta usaha lainnya di bidang air minum dan limbah. Serta dengana adanya PDAM, dapat membantu masyarakat di dalam kebutuhan social dengan

pemasangan instalasi dan meteran air, ini termasuk dari dalam fungsi pelayanan yang di berikan oleh pihak PDAM.

BAB III

PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS LAYANAN PDAM DI KOTA

SUNGAI PENUH

A. Perlindungan Konsumen dalam pelayanan pihak PDAM Tirta

Khayangan di Kota Sungai Penuh

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan berorientasi pada pelanggan di bawah pengawasan pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3), “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.” Berdasarkan pasal tersebut, pemerintah berperan mengelola sumber air dengan sebaik-baiknya yang disalurkan ke pemukiman untuk kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk yang semakin banyak, kebutuhan air bersih pun semakin tinggi. Air menjadi unsur terpenting dalam kehidupan manusia, karena digunakan untuk minum, memasak, mencuci, dan lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka, dibentuklah badan usaha pemerintah yang bergerak di bidang penyaluran air, yakni PDAM yang berperan penting mengelola dan menyalurkan kebutuhan air bersih untuk masyarakat¹⁹.

Perusahaan Daerah Air Minum (disingkat PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat

¹⁹ Neli P, Nafritman, Masnon “*strategi komunikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.*” Jurnal Administrasi Nusantara Mahasiswa (JAN Maha) Vol 2. No.2-29 Februari 202

umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920-an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.²⁰

Pihak PDAM yang dibentuk khusus sebagai produsen air untuk masyarakat yang menyangkut untuk keperluan kebutuhan masyarakat pengguna layanan, serta air yang disediakan pihak PDAM harus berdasarkan peraturan Kesehatan yang sudah dibentuk. Yaitu air yang bersih, aman, dan sesuai standar Kesehatan. Dan tentunya, PDAM mempunyai persetujuan antara pihak direksi dan pemerintah dengan peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kerjasama ini tentunya bertujuan agar pembangunan, khususnya aliran air minum menganut system yang baik, dan aman agar sesuai dengan norma-norma.

Pentingnya aturan yang membahas tentang Hak-Hak Konsumen yang di atur di dalam Pasal 4 UUPK yang dimana konsumen berhak mendapatkan keamanan dan kenyamanan serta keselamatan konsumen pengguna PDAM. Dan tentunya, dibentuk juga peraturan yang ditujukan kepada pelaku usaha dalam melaksanakan kegiatan produksi barang dan jasa seperti Larangan yang di lakukan agar tetap memenuhi standar sesuai yang disyaratkan, seperti contohnya

²⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Daerah_Air_Minum

masyarakat pengguna layanan PDAM berhak mendapatkan air bersih, dan tentunya pihak PDAM wajib memenuhi Hak konsumen, apabila konsumen merasa Haknya tidak terpenuhi pihak PDAM wajib menerima keluhan tersebut, dan jika konsumen merasa resah Ketika permasalahan air seperti air mati tidak masuk ke rumah masyarakat dan tentunya menghambat aktivitas masyarakat, pihak PDAM wajib mengatasi hal tersebut.

Setelah dibentuknya aturan ini, tentunya jika terjadi sesuatu yang melanggar aturan Hukum yang dibentuk, maka akan mendapatkan konsekuensi Hukum yang diberikan oleh UUPK. Setiap pelanggaran yang disebabkan pelaku usaha dan tentunya memberikan kerugian kepada konsumen, pihak pelaku usaha wajib melaksanakan tanggung jawab sesuai pelanggaran yang dilakukan. Yang dimana sudah diatur di dalam Pasal 19 UUPK yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA - 15 - sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen. menyebutkan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi apabila terjadinya kerusakan, pencemaran dan kerugian konsumen. Salah satu tanggung jawab pelaku usaha mengganti rugi berupa pengembalian uang atau barang yang setara nilainya, dan tentunya sesuai dengan perjanjian antara pelaku usaha dan konsumen.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, sebagai perusahaan monopoli dalam bidang distribusi air bersih untuk masyarakat Sungai Penuh tentunya memiliki jumlah pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan, maka tidak menutup kemungkinan pula bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pun juga meningkat. Setiap tahunnya pengguna PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh mengalami kenaikan yang signifikan. Bertambahnya konsumen baru membuktikan bahwa PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh menjadi salah satu perusahaan yang memegang peranan penting bagi masyarakat Sungai Penuh. Dimana PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang ada di Kota Sungai Penuh.

Berdasarkan hasil wawancara penulis di Tiga Kecamatan, yaitu Kecamatan Pondok Tinggi, Kecamatan Sungai Penuh dan Kecamatan Sungai Bungkal dengan lima jenis Pengaduan yang saya teliti yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara penulis di Tiga Kecamatan, yaitu Kecamatan Pondok Tinggi, Kecamatan Sungai Penuh dan Kecamatan Sungai Bungkal yang saya teliti yaitu :

1. Kecamatan Pondok Tinggi

Menurut Ibu Susilia (34 Tahun) Konsumen beralamat di Kecamatan Pondok Tinggi :

“paling pipa bocor, air mati. Itu lah yang sering terjadi, karena kan pipa ini ga selalu ditempat yang aman ya, pasti ada pipa yang di jalan terus pecah semennya jadi patah merembes kejalan, terputus jalur air nya, ya gitulah. Lapor ke PDAM paling besok nya di baikin. ya kadang lama, kadang ndak. Terus kalau soal pembayaran pihak PDAM ganti rugi, semisalnya salah pencatatan dicek Kembali kesalahannya, paling di potong untuk pembayaran bulan depan.”

Menurut Ibu Nurmalisni (45) Konsumen beralamat di Pondok Tinggi :

“masalah yang paling sering ini, air mati dan keruh. Kalo soal pembayaran itu tergantung debit air, dan kadang pihak PDAM kekeliruan dalam mencatat penggunaan air nya, bisa saja kita laporkan habis itu di cek ulang kalau ada kesalahan ya dipotong pembayarannya di bulan depan. Kalau air hidup yang keluar Cuma angin, kadang terjadi tapi sangat jarang kalau dirumah saya, masalah umum yang paling sering ya air mati itu, pasti selalu saya lapor ke kantor.”

Menurut Bapak M. Angga (38) Konsumen beralamat Pondok Tinggi :

“untuk permasalahan yang paling sering, itu air mati, rata-rata para tetangga sini paling sering mengadu air mati, kalo ditanya rugi? merugikan ya karena kan ini soal pelayanan kita bayar tapi pelayanannya tidak bagus. Kalau penyebab itu yaa paling pipa bocor, atau kekurangan debit air, begitu yang saya dapat informasinya.”

Menurut Ibu Humayra Latif (27) Konsumen beralamat di Pondok Tinggi :

”kalau dirumah saya sejauh ini untuk masalah Cuma angin yang keluar itu sepertinya 2x, paling jarang itu masalahnya. Soal bayaran tidak sesuai ya pernah la tapi selalu diatasi oleh PDAM. Pipa bocor pernah kak, itu tidak masuk airnya, apalagi air mati itula paling sering masalahnya.”

Menurut Ibu Rosnidar (59) Konsumen beralamat di Pondok Tinggi :

”Kualitas air nya sangat kurang yaa karena keruh dan berpasir. Ya menurut Ibu masalah PDAM yang merugikan ini seperti air tidak masuk, sama air keruh. Banyak penyebabnya bisa pipa bocor, terus debit kecil sama satu lagi itu biasanya ada pengurusan. Tapi tetap saja air nya sering keruh.

Menurut Bapak Dahmi (67) Konsumen beralamat di Pondok Tinggi :

“saya disini paling sering tu air mati, pipa bocor itulah masalah nya. Karena kalo dari laporan larik sini itu, rata-rata itu. Tapi tidak semua kesalahan lah dari PDAM kadang emg ada ya kesalahan warga. Terus juga kalo soal pencurian air pernah terjadi, tapi bukan di desa sini. Desa di atas situ pernah. Lapornya tetap ke PDAM lah tetap dikerjakan dan diperbaiki.”

Menurut Bapak Asrialdi (58) Konsumen beralamat Pondok Tinggi :

“jadi di depan rumah saya ini kan ada danau, ada pipa PDAM juga, mana disini lagi musim hujan, mungkin pihak PDAM nya kurang hati-hati meletakkan pipa jadinya patahlah pipa ini, terjadilah air mati. Kalau dari saya, saya termasuk yang rajin melapor apalagi soal air mati.”

2. Kecamatan Sungai Penuh

Menurut Bapak Febherman Zen (48 Tahun) Konsumen beralamat di Desa

Gedang, Kecamatan Sungai Penuh :

“Kemarin itu, sempat ada air mati. Dikarenakan pipa pinggir jalan itu bocor, tapi tidak membutuhkan waktu lama habis itu hidup lagi. Biasanya laporan langsung kami laporkan ke kantor, dan untuk penanganan kadang menunggu, tapi kadang langsung dikerjakan.

Menurut Ibu Afin Dwi Ilhami (37Tahun) , Konsumen beralamat di RT. 08 di

Kecamatan Sungai Penuh :

“benar, air mati itu pasti masalah yang paling sering kadang beberapa hari itu air hanya hidup sebentar habis itu mati lagi. Berbagai-bagai penyebab air matinya, kalo informasi dari pihak PDAM biasanya karena perbaikan pipa. ”

Menurut Ibu Hestika Vidya (40 Tahun) Konsumen beralamat Kec. Sungai Penuh :

”Iya benar, kadang bayaran tidak sesuai itu adalah setiap pembayaran perbulannya selisih, tapi pihak PDAM nya terkadang salah dalam mencatat, kalau tidak paling di sesuaikan tergantung speed meterannya.”²¹

Menurut Ibu Diah Setiawati (54), Konsumen beralamat di RT 11. Kecamatan Sungai Penuh :

“menurut ibu, yang paling merugikan itu masalah air mati. Karena kan air mati ini menghambat aktivitas kita sbg pengguna, apalagi matinya itu bisa untuk beberapa hari. Dan informasi dari PDAM penyebabnya itu ada pipa pecah di belakang kantor itu, atau sedang ada pengurusan pipa.”²²

Menurut Ibu Dewi Rika Susanti (33), Konsumen beralamat di Sumur Anyir Kecamatan Sungai Penuh :

“gitu lah kak, masalah nya pasti berulang-ulang. Kita disuruh untuk bayar tepat waktu nanti denda kalo telat, tapi pelayanannya sangat kurang. Untuk masalah air hidup tapi yang keluar Cuma anginnya saja, itu jarang si terjadi, tapi kalo masalah air keruh, itu benar kualitasnya sangat dikecewakan.”

3. Kecamatan Sungai Bungkal

Menurut Bapak Yon Harisma (36) Konsumen beralamat di Sungai Bungkal:

“air rumah saya keruh, anak saya yang kecil dak cocok air PDAM karna keruh tadi, tapi kalo mau buat sumur lahan dak cukup, jadi harus beli air gallon dulu lah untuk mandi. Tulah pengaduan paling pipa bocor paling sering nianlah, dijalan bocor penyebab jalan bolong tu karna air ngalir tulah, kadang orang PDAM ni agak lamo jugo pergerakannyo payah kito.”

Menurut Ibu Rinda Apsari (39) Kecamatan Sungai Bungkal :

“Ada saja salah dari PDAM ini jauza. Pelayanan nya menurut saya kurang ya. Kita membayar kan untuk mendapatkan pelayanan. Tapi tidak diberikan yang terbaik. Bahkan pernah saya melaporkan air keruh. Tapi tidak digubris. Air mati seringlah, ada saja alasannya. Ya merugikanlah mbak kan saya bayar perbulannya. Masak tidak dapat pelayanan yang sesuai.”

Menurut Adepati (56) Konsumen Kecamatan Sungai Bungkal :

²¹ Vidya, Konsumen Kecamatan Sungai Penuh Wawancara 21 Januari 2023

²² Diah , Konsumen Kecamatan. Sei Penuh. Wawancara 21 Januari 2023

“sebenarnya saya ini pengguna baru, jadi awalnya mau bikin sumur bor tapi tidak memadai. Bar4 beberpa bulan sudah merasakan air mati, air keruh. Baru berberapa hari yang lalu air mati. Ya merugikan lah kak, kan kita bayar masak masalahnya ituitu saja yang kita rasakan.”

Melalui wawancara ini tentunya sangat membantu penulis dalam memenuhi data dan informasi yang penulis butuhkan, dengan penelitian ini dapat mengetahui bagaimana respon konsumen dalam pelayanan pihak PDAM Tirta Khayangan, serta dapat mengetahui dan menganalisis bagaimana upaya penyelesaian permasalahan aduan kosnumen.

B. Upaya Penyelesaian permasalahan dalam mengatasi kelalaian pihak PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

Sebagai penyedia layanan air minum yang bersih dan aman sesuai standar Kesehatan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi hak konsumen memiliki kendala yang di hadapi oleh pihak PDAM itu sendiri. Namun, pihak PDAM harus mencari solusi untuk mengatasi hal tersebut agar tidak terlalu lama merugikan konsumen pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Asal mula permasalahan yang dirasakan Konsumen ialah tentunya Konsumen merasa di rugikan, biasanya dengan rasa yang tidak puas dan tentunya bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh pihak perorangan dan kelompok. Serta jika perasaan kecewa itu di sampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua tentunya menanggapi itu, dan merasa untuk bertanggung jawab, maka akan selesailah masalah pada konflik itu. Namun, sebaliknya apabila dari pihak kedua

atau yang kita sebut ialah pihak pelaku usaha tidak mau bertanggung jawab, maka pihak pelaku usaha tentunya melanggar kewajiban yang harus dilakukannya sesuai dengan aturan yang sudah di atur di dalam UUPK. Dan, konsumen berhak melaporkan atau menuntut pelaku kepada Lembaga yang mengaturnya. Seperti melakukan gugatan kepada pengadilan sesuai dengan pasal 45 UUPK.

Dari hasil wawancara di atas, bahwa Konsumen tidak terpenuhi Haknya yang sudah diatur di dalam Pasal 4 UUPK, yaitu dengan aduan yang di laporkan konsumen kepada pihak PDAM dengan permasalahan pipa bocor tentunya melanggar Hak Konsumen di Pasal 4 (1) dan (2) yaitu konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan serta berhak untuk memilih dan mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar, dengan adanya keluhan ini tentunya belum terpenuhi hak tersebut. Karena, dengan terjadinya pipa bocor, patah dan pastinya dapat menghambat aktivitas warga, karena air yang mengalir namun tidak masuk kerumah warga, dan menyebabkan air mati ini tentunya sudah mengganggu aktivitas warga karena kenyamanan dan keselamatan konsumen adalah hal yang paling penting untuk diperhatikan oleh pelaku usaha.

Permasalahan yang juga merugikan konsumen dan tidak memenuhi hak konsumen dalam Pasal 4 (1) ialah Permasalahan Air Keruh. Karena, bisa saja dengan menggunakan air yang keruh, dapat menyebabkan gatal-gatal kepada konsumen, serta air keruh tidak sesuai dengan peraturan Kesehatan tentang air bersih.

Disisi lain, PDAM masih memiliki kendala dalam menyelesaikan masalah dalam Laporan Konsumen kepada pihak PDAM. Namun, pihak PDAM terus

berusaha untuk memperbaiki kesalahan yang menyebabkan kerugian, dan ketidaknyamanan konsumen seperti memperbaiki keadaan pipa yang bocor, dan memperbaiki tekanan air yang terkadang dapat menyebabkan air yang keruh.

Keluhan yang sampai sekarang masih sering dikeluhkan ialah air yang macet dan tidak masuk kerumah warga, menghambat aktivitas warga dan air kotor, air keruh, serta sering terjadinya kebocoran pipa. Tentunya, konsumen kecewa karena konsumen merasa kewajiban sudah dilaksanakan, namun pelayanan dari PDAM masih kurang.

Namun, untuk kendala air mati, terkadang pihak PDAM belum menemukan solusi yang tepat, dikarenakan Musim kemarau yang berkepanjangan menyebabkan air yang berkurang dan mesin pompa yang tidak stabil pun dapat menyebabkan air tidak masuk kerumah warga, dan itu di luar kendali dari pihak PDAM. Untuk Hak konsumen dalam mendapatkan air bersih dan aman merupakan hak yang belum didapat dan terpenuhi seutuhnya.

Air bersih adalah elemen penting bagi makhluk hidup untuk kelangsungan aktivitasnya. Kegiatan manusia sehari-hari tak lepas dari fungsi air. Memasak, mencuci, mandi hingga proses kerja tubuh manusia menggunakan air untuk metabolisme dan memastikan ketersediaan air untuk kegiatan dan keberlangsungan hidup manusia sangat penting. Kebutuhan air dapat digolongkan menjadi tiga macam, yaitu kebutuhan air untuk rumah tangga (domestik), industri dan pertanian.²³

²³ Yola Anggela, H. Edwin Bustami, Mega Wati. *"Pengaruh Service Recovery terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan sebagai variable intervening."* Vol. 2 No. 2-29 februari 2020

Pelayanan Air Minum yang tentunya sudah di Kelola oleh perusahaan Air Minum PDAM setempat, khususnya di daerah Sungai Penuh telah di upayakan untuk peningkatan pelayanan serta pembayaran rekening air minum di loket-loket, ataupun langsung ke kantor PDAM. Semula memang keluhan Konsumen pembayaran harus diikuti dengan retribusi kebersihan setiap bulannya, namun dengan banyaknya keluhan pihak pelaku usaha terus memperbaiki layanan.

Dengan adanya penyelesaian dengan model baru pembayaran rekening air, akan tetapi karakteristik permasalahan yang ada berubah serta bayarannya tidak sesuai dengan yang seperti biasa. Banyak permasalahan yang sering terjadi, dan masalah-masalah lainnya yang di laporkan oleh konsumen ialah seperti ketidakcocokan jumlah penggunaan air yang tertera di dalam tagihan rekening, serta meteran air yang tidak layak pakai yang dimana air yang mercik tetapi meteran berputar cepat.

PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terus berusaha dalam mewujudkan ServQual (Service Quality) atau bisa dikatakan memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen, guna meningkatkan kredibilitas dan integritas perusahaan khususnya dalam pandangan pelanggan. Salah satu strategi yang dapat digunakan, adalah dengan meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan secara lebih efektif dan terstruktur.

Hal ini dilakukan agar segala kebutuhan, keinginan, maupun kepentingan pelanggan dapat dipenuhi secara maksimal. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu mengurangi ketidakpuasan serta keluhan pelanggan. Didalam suatu instansi atau semacamnya adanya keluhan keluhan pelanggan menunjukkan

akan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut terhadap pelanggan.

Disini penulis melakukan penelitian kepada pihak PDAM Tirta Khayangan untuk mendapatkan informasi tentang upaya penyelesaian permasalahan konsumen yang mengadu keluhannya, yaitu wawancara kepada kepala unit PDAM, serta staf distribusi dalam mengatasi keluhan yang di sampaikan dari konsumen :

Hasil wawancara kepada 2 Anggota PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

Adapun, hasil wawancara penulis kepada :

1. Bapak Dite Evianus selaku kepala unit PDAM Tirta Khayangan Kota

Sungai Penuh :

“kami selaku pihak PDAM pasti melakukan yang terbaiklah untuk konsumen kalau ada laporan pasti langsung dikerjakan, tapi kalau soal air keruh, kami tentu mencari cara, agar tekanan di bawahnya tidak terlalu kencang jadi tanah tidak menaik dan membuat air kotor, karna kan air yang kita olah ini berdasarkan ulu air dari sungai ampuh, baru kita olah menjadi air minum. ya benar, permasalahan yang paling sering di laporkan air mati. Banyak penyebab-penyebab air mati, seperti pengurasa IPA, Kekeruhan Tinggi, Perbaikan Kebocoran, Kekurangan Debit, instalasi pipa pesil dan biasanya pipa dinas pecag. Untuk pengerjaan tidak bisa dipastikan beberapa lamanya, itu semua tergantung tingkat kesulitan penyelesaian dalam permasalahannya.”

“Sejauh ini untuk permasalahan pembayaran itu kami lakukan pengecekan ulang, apakah ada kesalahan pencatatan. Dan kami pasti akan mengecek ulang meterannya dan kami sesuaikan. Apabila ada kesalaham catatan biasanya kami mengganti untuk memotong pembayaran di bulan depan. Begitu saja sih sejauh ini.”

“saya selaku kepala unit PDAM berusaha memberikan pelyanan yang efektif, dan kami mempunyai strategi penanganan dalam keluhan pelanggan. Mengkomunikasikan keluhan, dan mengatasi keluhan. Tentunya, kami juga sudah menyediakan media online untuk mempermudah konsumen kalo mau ngelapor keluhan, dan

pastinya menurunkan staf-staf yang bekerja di bidangnya, jadi ya kami pasti berusaha yang terbaik untuk memberi yang terbaiklah kepada konsumen.”²⁴

2. Staf Distribusi Unit Subgai PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh Bapak

Samsurizal, di Lokasi Kecamatan Pondok Tinggi mengatakan :

”Kami pihak PDAM sudah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, pas ada keluhan Pipa Bocor kami selalu siap memperbaikinya, seperti yang sekarang Pipa Bocor di daerah di pinggir selokan, dikarenakan warga memotong rumput dan tidak sengaja terpijak pipa, laporan kemarin tapi pagi ini langsung kami kerjakan, dan mencari posisi pipa untuk di taruh di tempat lebih aman agar tidak mudah terpijak pipa patah atau pipa bocor ni sering terjadi, ya ini salah pihak kami, kemaren sudah pernah diperbaiki, tapi mungkin posisinya kurang pas jadi keinjak di orang, jadi ada laporan langsung kita perbaiki. Atau mungkin kan kemaren masih bisa diperbaiki, kalo berarti sudah harus di ganti ”

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dengan Konsumen dan Pihak PDAM, masih banyak laporan yang melanggar Hak-Hak Konsumen berdasarkan UUPK, tentunya Hak Keamanan dan Kenyamanan serta dalam menggunakan barang/jasa yang disediakan oleh pelaku usaha. Tentunya, dari permasalahan ini tidak terpenuhinya Asas Keadilan yang seharusnya didapatkan Konsumen dalam memenuhi Hak Konsumen, serta Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen yang belum terpenuhi di dalam mengonsumsi barang dan jasa yang diberikan pihak PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh.

Di dalam permasalahan ini, penulis menggunakan Teori Perlindungan Konsumen, dikarenakan Perlindungan konsumen dibutuhkan untuk menciptakan rasa aman bagi para konsumen dalam melengkapi kebutuhan hidup. Kebutuhan

²⁴ Dite, Kepala Unit PDAM Tirta Khayangan Sei. Penuh. Wawancara 13 Januari 2023

perlindungan konsumen juga harus bersifat tidak berat sebelah dan harus adil. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 UUPK 8/1999. Teori ini tidak hanya membahas konsumen saja, namun membahas tentang Hubungan antara Konsumen dan Pelaku usaha. Hubungan antar konsumen dan pelaku usaha merupakan hubungan yang terus menerus dan berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang tinggi.

Kegiatan usaha pelaku usaha tidak berkembang tanpa ada konsumen dan kebutuhan konsumen tidak terpenuhi jika tidak ada kegiatan usaha dari pelaku usaha. Konsep kunci hubungan antara pelaku usaha dan konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan, produksi tidak akan ada artinya jika tidak ada yang mengkonsumsinya dan sebaliknya produk barang dan/atau jasa yang terbukti aman dan memuaskan merupakan promosi gratis bagi pelaku usaha. Untuk bertanggung jawab dengan kerugian yang dialami konsumen. Untuk pemenuhan kepuasan pelanggan, pelaku usaha wajib memperhatikan segala yang dibutuhkan konsumen. Walaupun PDAM termasuk Perusahaan yang besar, serta dibawah naungan pemerintah tetap saja merasakan kegagalan, baik di dalam skala yang besar maupun kecil. Namun, perusahaan wajib memperbaiki kesalahan yang merugikan konsumen agar perkembangan perusahaan semakin maju.

Dari Informasi yang penulis dapatkan penanganan yang di lakukan oleh Pihak PDAM ialah dengan memberikan pelayanan service recovery atau memperbaiki pelayanan yang kurang baik, dan konsumen dapat melakukan pengaduan melalui telepon, atau langsung mendatangi kantor PDAM. Namun,

walaupun Pihak PDAM sudah menjalankan tugasnya, terkadang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh Konsumen. Namun, pihak pelaku usaha tidak dapat menyalahkan Konsumen, oleh karena itu Pihak Pelaku usaha harus mengkomunikasikan keinginan konsumen secara khusus sehingga konsumen dapat menyadari bahwa tidak semua permasalahan dikarenakan kesalahan dari pihak PDAM.

Di dalam Pasal 8 sampai dengan Pasal 17 membahas tentang larangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Yang dimana pelaku usaha di larang memproduksi dan memperdagangkan barang dan jasa yang tidak memenuhi standar dan syarat yang di atur di dalam Undang-undang, dan pelaku usaha di larang memperdagangkan barang yang rusak dan cacat atau tercemar. Dan larangan pemberian informasi yang tidak benar, tidak akurat dan menyesatkan, yang tentunya informasi merupakan hal yang penting bagi konsumen karena melalui informasi tersebut konsumen dapat mempergunakan hak pilihnya tersebut²⁵.

Di dalam penelitian yang di lakukan, sebagian konsumen merasa prosedur penyelesaian permasalahan dari keluhan konsumen masih tidak berjalan sesuai yang diinginkan. Seperti konsumen merasa pergerakan dari pihak PDAM masih lambat, dan menghalangi aktivitas konsumen dan merasa tidak dilayani dan tidak terpenuhi hak-haknya, di lihat dari kurangnya SDM untuk melayani dan memenuhi Hak Konsumen. Sedangkan informasi dari pihak PDAM, pihaknya

²⁵ Anggraeni E.K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cet. 1 Tahun 2003, HMIF Undip, Hal 54.

sudah melaksanakan sesuai dengan aturan, yaitu mengganti rugi dan memperbaiki keluhan seperti mengganti pipa bocor

Di dalam UUPK di atur pula tentang penyelesaian sengketa di luar pengadilan di atur di dalam Pasal 47 yang diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi, serta di Pasal 48 membahas tentang Penyelesaian sengketa melalui pengadilan yaitu untuk memperoleh Hak-haknya dengan mengajukan permasalahan dan keluhannya ke pada Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, yang di atur di dalam Pasal 44 UUPK.

Pembentukan BPSK di berbagai kabupaten/kota telah jelas disebutkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang – Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa “Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan” Pembentukan BPSK di berbagai kabupaten/kota sebagaimana yang terdapat di dalam undang – undang yang telah dijelaskan diatas dengan maksud sebagai upaya merespon dinamika dan kebutuhan perlindungan konsumen yang berkembang dengan cepat di masyarakat. Hal tersebut dilakukan tanpa mengesampingkan peran peradilan umum, proses beracara yang sederhana, waktu yang lebih singkat, dan biaya yang murah menjadikan BPSK sebagai lembaga di kabupaten/kota yang lebih memberikan harapan

bagi masyarakat untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.²⁶

Salah satu Lembaganya ialah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) merupakan sebuah organisasi masyarakat yang bersifat nirlaba, independent dan nonprofit. Sayangnya, masyarakat banyak yang tidak mengetahui informasi tentang adanya YLKI ini, dan belum ada yang melaporkan permasalahan ini ke pada pihak YLKI. YLKI ini bertujuan untuk membantu konsumen dalam mendapatkan Hak-Haknya, serta memberikan solusi dan arahan kepada konsumen, tentunya keberadaan YLKI tentunya untuk usaha meningkatkan kepedulian kepada konsumen atas hak dan kewajibanya, memberikan semangat dalam menumbuhkan kesadaran Konsumen untuk berani dalam mempertahankan Hak-haknya.

Keberadaan YLKI memberikan saran untuk menyelesaikan masalah ini dengan cara negoisasi antara Konsumen dengan pihak pelaku usaha, apabila dengan cara itu konsumen masih merasa tidak terpenuhi, tentunya dengan jalur pengadilan dengan persetujuan dari konsumemen sebagai pengadu. Dilihat dari perkembangan di Kota Sungai Penuh, masyarakat mengambil proses negoisasi untuk mempermudah dan mempercepat penyelesaian permasalahan antar konsumen dan pelaku usaha, serta dilihat dari informasi yang di dapat bahwa masih sedikit sekali masyarakat yang mengetahui tentang YLKI, dan sejauh ini masyarakat masih melaporkan keluhan kepada Pihak PDAM.

²⁶ Novalia M, Pahlefi. "Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Jambi." Volume 2 Nomor 1 (2021)

Apabila Konsumen merasa mampu untuk menyelesaikan masalah sendiri, pihak YLKI akan memberikan saran dan membiarkan konsumen untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Dan dengan memilih jalur negoisasi masyarakat merasa dengan jalur negoisasi ini adalah Langkah penyelesaian yang sederhana. Pihak-pihak yang bersengketa masih gagal dalam menyelesaikannya karena kurang menguasai Teknik bernegoisasi yang kompetitif dan kooperatif sehingga lebih memilih sabar dan hanya menunggu Tindakan yang di lakukan oleh pihak PDAM dalam memperbaiki kesalahannya, dan mencoba mengembalikan hak-hak konsumennya.

Pihak PDAM berusaha memberikan informasi apabila air akan mati dengan cepat melalui media cetak, atau elektronik agar konsumen mempersiapkan cadangan air di rumah. Dan, ini adalah salah satu upaya yang dilakukan pihak PDAM untuk memenuhi Hak konsumen dalam mendapatkan informasi. Namun, menurut konsumen pengguna layanan PDAM masih kurang membantu. karena tidak semua orang menggunakan media sosial untuk mendapatkan informasi. Dan hal ini tentunya belum terpenuhi Hak-Hak Konsumen sesuai Pasal 4 (3) untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang/jasa.

Pihak PDAM harus lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, serta fasilitas-fasilitas yang mendukung dan memadai untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan. Dan tentunya, harus ada dukungan dari pihak pemerintah dalam hal ini, salah satunya ialah memeberikan dana untuk memberikan fasilitas yang pantas agar pihak PDAM Tirta Khayangan dapat

memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen pengguna layanan. Beragamnya pelanggan yang mendatangi bagian kepelanggan untuk menyampaikan keluhan. Mengakibatkan pihak yang bekerja pada bagian tersebut harus memiliki strategi komunikasi yang efektif sehingga dapat menangani keluhan pelanggan secara maksimal dan tentunya berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dari hasil wawancara kepada Konsumen, tentunya reaksi konsumen berbeda-beda namun dengan inti permasalahan yang sama, dan berbagai macam cara mengadu keluhan ada yang langsung melaporkan ke kantor PDAM ke bagian layanan, dan melaporkan melalui nomor telepon yang tersedia .

Pihak PDAM harus Memiliki cara untuk mengelola kesan yang bagus dan sopan ketika berhadapan dengan pelanggan. Serta pihak PDAM harus menyesuaikan dengan situasi dan kondisi saat Konsumen menyampaikan keluhannya. Sebab dengan situasi yang tenang, dan negoisasi yang pas dapat menciptakan hubungan yang erat antara perusahaan dengan pelanggan serta dapat mempertahankan kepuasan pelanggan adalah mimpi semua perusahaan.

Salah satu strategi komunikasi yang dilakukan PDAM Kota Sungai Penuh untuk pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan adalah melalui pencatatan menggunakan teknologi yang modern yaitu menggunakan computer agar data keluhan dapat tercatat dan tersimpan dengan baik, menyediakan pengaduan pelanggan berbasis online, empati, pendekatan diri melalui interaksi dan mendengarkan keluhan pelanggan.

Hal ini diwujudkan PDAM Tirta Khayangan salah satunya melalui komunikasi secara tatap muka antara petugas kantor pelayanan dengan pelanggan

yang datang ke PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Dengan melakukan Komunikasi secara tatap muka dapat mendukung proses pelayanan karena dengan bertemu langsung maka akan meminimalisir terjadinya kesalah pahaman antara pihak pelayanan yang berperan sebagai komunikator dan pelanggan sebagai komunikan. Setiap pelanggan yang menyampaikan keluhan diiringi dengan emosi, maka dapat menggunakan strategi mendengarkan keluhan, serta mengajak konsumen untuk melakukan negoisasi agar dapat menenangkan serta memberi arahan pelanggan. Ketika berinteraksi dengan orang lain, hal pertama yang harus diperhatikan adalah mendengarkan dengan seksama apakah yang sedang disampaikan oleh lawan bicara.

Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya proses kesalahfahaman terhadap makna pesan yang ingin disampaikan oleh komunikan, selain itu dengan mendengarkan secara detail maka komunikator akan lebih mudah dalam dan tentunya dapat memilih solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan tersebut. Dalam hal ini tentunya berlaku dengan prinsip tanggung jawab mutlak yang dimana pelaku usaha diwajibkan untuk memberikan ganti rugi .

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dalam pada Bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Perlindungan Konsumen pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terbukti masih banyak aduan dan keluhan yang dilaporkan konsumen tentang tidak terpenuhinya Hak-hak konsumen, dan kualitas pelayanan yang masih dikategorikan belum sempurna didalam pemenuhan Hak-hak Konsumen
2. Upaya penyelesaian permasalahan yang dilakukan oleh Pihak PDAM Tirta Khayangan tentunya dilakukan sebaik mungkin, dengan mendengar serta menerima keluhan yang dilaporkan oleh konsumen. Seperti memperbaiki pipa yang bocor dengan cepat, memberikan informasi bahwa akan terjadinya air mati untuk beberapa waktu, dan berusaha untuk memberikan air yang sesuai standar, Namun, setelah dilakukannya upaya ini, konsumen masih merasa kurang puas sehingga pihak PDAM harus memperbaiki kualitas pelayanannya.

B. Saran

Dari permasalahan-permasalahan yang dibahas, maka dapat diambil beberapa saran sebagai cara pemecahan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Pihak PDAM Tirta Khayangan segera memperbaiki layanan agar dapat memenuhi Hak-Hak Konsumen diatur sesuai UUPK. Serta Pihak PDAM perlu meningkatkan pelayanan agar terpenuhinya Hak-Hak Konsumen Dan harus memastikan bahwa sudah bertanggung jawab atas kelalaian dari pihak PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh
2. Dengan memperbaiki pelayanan, dan menambah SDM maka akan mempermudah dan mempercepat pekerjaan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, agar tidak adanya alasan dalam keterlambatan perbaikan yang merugikan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Abdul Halim, (2008). *Hukum Perlindungan Konsumen* Banjarmasin : FH Unlam
- Anggraeni, E.K (2003) *Hukum Perlindungan Konsumen* : Semarang. Universitas Diponegoro
- Budhiarta, I. N. (2016). Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan dan Kepastian Hukum. *HUKUM OUT SOURCING*.
- Irwansyah, (2020). *Metode Penelitian Hukum*. Yogyakarta: Mirra Buana Media
- Miru, A. (2013). *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada.
- Muthia, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Nasution, B. J. (2008). *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: Mandar Maju.
- Susanto, O. s. (2007). *teori hukum*. bandung: Pt. Refika Aditama.
- Soerjono Soekanto (2019). *Pengantar Penelitian Hukum* Jakarta : Universitas Indonesia (UI: Press)
- Shidarta, (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia* : Jakarta PT. Grasindo

B. Jurnal

- Ali Mansyur, "Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen sebagai Upaya Peningkatan Mutu Produksi Nasional." *Jurnal Pembaharuan Hukum* Volume II No.1, 2015, hal. 5
- Georgius, "Tanggung Jawab PDAM terhadap pemenuhan kebutuhan Air bersih bagi konsumen berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Pontianak" *Vol. 4 No, 1 (2015)*
- M Ulfarina,G Yudana ,I Aliyah, "Efektivitas sistem penyediaan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kawasan permukiman sekitar Universitas Sebelas Maret, Surakarta" *Volume 16, Nomor 1 (2021)*
- Nola, L. F. (2016). Upaya Perlindungan Hukum secara Terpadu bagi Tenaga Kerja Indonesia. *Jurnal Negara Hukum*, 36-52.

Neli P, Nafritman, Masnon “strategi komunikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.”
Vol 2. No.2-29 Februari 2022

Yola Anggela, H. Edwin Bustami, Mega Wati. “*Pengaruh Service Recovery variable intervening.*” Vol. 2 No. 2-29 februari 2020

Novalia M, Pahlefi."Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Jambai." Volume 2 Nomor 1 (2021)

Taufik Y, “Peran Penting Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Rangka Perlindungan Hak-Hak Konsumen, 2014

https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Daerah_Air_Minum

C. Peraturan Undang-undang

Kitab Undang-undang Hukum Perdata

PERMENKES. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.429/MENKES/PER/IV/2010*. JAKARTA: PERMENKES.

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

