

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