

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR BERSIH
ATAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA SIAK KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)*



OLEH :

ARMINDO GUSNOVA

NPM : 171010268

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2021**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Armindo Gusnova

Npm : 171010268

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Tempat/Tanggal Lahir : Banjar Seminai, 28 Februari 1999

Alamat : Banjar Seminai RT 004 / RW 004, Kel/Desa Banjar Seminai,
Kecamatan Dayun

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas
Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8
Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 28 Juni 2021


Armindo Gusnova



FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Armindo Gusnova

171010268

Dengan Judul :

Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Telah Lolos Similarity Sebesar Maksimal 30%

Pekanbaru, 05 Juli 2021

Rektor Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau



Prof. Rusyidi Hamzah, S.H., M.H.



FS 671471

No. Reg : 764/I/UPM FH UIR 2021

Paper ID : 1615817867/27 %



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834 - 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : ARMINDO GUSNOVA

NPM : 171010268

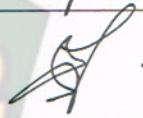
Fakultas : HUKUM

Program Studi : ILMU HUKUM

Pembimbing : Sri Arlina, S.H., M.H

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN AIR BERSIH ATAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA SIAK KOTA PEKANBARU DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

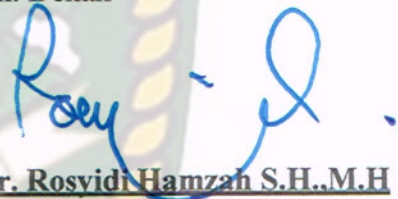
Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing
03-06-2021	- Susunan Sistematis Mengenai Hasil Wawancara - Perbaikan Penulisan Footnote - Penambahan Teori	
10-06-2021	- Penambahan Terhadap Struktur PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru - Perbaikan Spasi Tabel	

12-06-2021	- Perbaikan Footnote Penulisan Skripsi - Perbaikan Tinjauan Umum Yang Tidak Memiliki Footnote - Perbaikan Tinjauan Umum Agar Tersistematis	
18-06-2021	- Penambahan Upaya Hukum Oleh PDAM - Penambahan Upaya Hukum Oleh Konsumen - Penambahan Terhadap Footnote	
24-06-2021	- Penambahan Teori Air Bersih - Dan Analisa Pendapat Konsumen	
25-06-2021	- Lakukan Tes Turnitin - Persiapkan Untuk Ujian	

Pekanbaru, 28 Juni 2021

Mengetahui :

An. Dekan



Dr. Rosyidi Hamzah S.H..M.H

Wakil Dekan

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Nomor : 300 /Kpts/FH/2021

TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang**
1. Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut
 2. Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.
- Mengingat**
1. Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 2. UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 3. UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 4. PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 5. Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 6. Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 7. SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 8. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 9. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016
 10. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor :080/UIR/KPTS/2017

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
1. Menunjuk
Nama : Sri Arlina, S.H., M.H.
NIP/NPK : 20 02 02 761 / 1026128207
Pangkat/Jabatan : Penata Muda Tingkat I,C/b
Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
Sebagai Dosen Pembimbing Mahasiswa
Nama : Armindo Gusnova
NPM : 17 10 10 268
Prodi / Departemen : Ilmu Hukum /Hukum Perdata
Judul skripsi : Perlindungan hukum bagi konsumen air bersih atas pelayanan perusahaan daerah air minum (PDAM) tirta siak kota pekanbaru ditinjau dari undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
 2. Tugas-tugas pembimbing dan adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 3. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 4. Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 378 /KPTS/FH-UIR/2021
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Menimbang : 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001
b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam No.080/UIR/KPTS/2017

MEMUTUSKAN

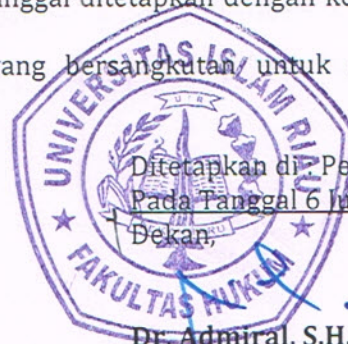
Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
N a m a : Armindo Gusnova
N.P.M. : 171010268
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum bagi Konsumen Air Bersih atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dengan susunan tim penguji terdiridari

Sri Arlina, S.H., M.H : Ketua merangkap penguji materi skripsi
Lidia Febrianti, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji sistematika
Raja Febrina Andarina Z, S.H., M.H : Anggota merangkap penguji methodologi
Teguh Rama Prasja, S.H., M.H : Notulis

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.



Ditetapkan di Pekanbaru
Pada Tanggal 6 Juli 2021

Dekan,

Dr. Admiral, S.H., M.H

NIDN.1008128103

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



YKAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, **Nomor : 378/KPTS/FH-UIR/2021 Tanggal 6 Juli 2021**, pada hari ini **Kamis, 8 Juli 2021** telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Armino Gusnova
N P M : 171010268
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Perlindungan Hukum bagi Konsumen Air Bersih atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
Tanggal Ujian : 8 Juli 2021
Waktu Ujian : 11.00 – 12.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan secara Daring
IPK : 3.64
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Dosen Penguji

1. Sri Arlina, S.H., M.H
2. Lidia Febrianti, S.H., M.H
3. Raja Febrina Andarina Z, S.H., M.H

Tanda Tangan

1. Hadir
2. Hadir
3. Hadir

Notulen

4. Teguh Rama Prasja, S.H., M.H

4. Hadir



Pekanbaru, 8 Juli 2021
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332

ABSTRAK

Kualitas pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru kepada konsumen tanpanya masih jadi kendala serius serta tidak sesuai dengan apa yang di inginkan oleh konsumen melainkan jauh dari harapan konsumen dalam mendapatkan atas hak air bersih yang di pakai untuk kehidupan pelanggan atau konsumen hal ini sangat tidak sesuai dengan hak-hak konsumen yang tertuang di dalam Pasal 4 ayat 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, untuk meningkatkan dalam kepuasan konsumen harus ada tindakan yang serius guna mengatasi masalah tersebut agar lebih menjadikan suatu kekuatan dalam tercapainya semua keinginan konsumen yang seharusnya di dapatkan oleh pelanggan atau konsumen, banyaknya keluhan-keluhan masyarakat harus menjadikan semua keluhan tersebut di tanggap dengan baik dan tidak menunggu yang berdampak hanya menghabiskan waktu saja karena tidak adanya respon yang cepat oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Adapun yang menjadikan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut yaitu Bagaimana upaya perlindungan hukum yang di berikan konsumen air bersih atas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta Apa upaya yang harus di lakukan oleh konsumen air bersih atas buruknya pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini menggunakan Metode Penelitian Hukum Observation research atau dengan menggunakan cara Survey. Penelitian secara langsung turun kelapangan mengumpulkan data yang di jadikan bahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis memperoleh informasi dari Responden dengan melakukan wawancara secara langsung. Penelitian ini dilakukan di Wilayah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak Kota Pekanbaru. Adapun yang menjadi Responden penelitian ini adalah Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, dan Konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak kota Pekanbaru.

Berdasarkan Penelitian yang diperoleh bahwa Upaya Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ialah dengan melakukan beberapa Upaya terdiri dari Tahapan Pemasangan, Tahapan Pelayanan, Tahapan Pengaduan, serta Tindakan. Dan Upaya oleh Konsumen Air Bersih Atas Buruknya Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ialah dengan melakukan beberapa Upaya terdiri dari Pengaduan, Mendapatkan Haknya Oleh Konsumen, serta Kompensasi atau Ganti Rugi.

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, Atas Pelayanan PDAM

ABSTRACT

The quality of service provided by PDAM Tirta Siak Pekanbaru City to consumers seems to be still a serious obstacle and not in accordance with what consumers want but far from consumer expectations in getting the right to clean water that is used for the lives of customers or consumers. not in accordance with the rights of consumers as stated in Article 4 paragraph 3 of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, to increase consumer satisfaction there must be serious action to overcome these problems in order to make it more of a strength in achieving all consumer desires that should be obtained by customers or consumers, the number of complaints from the community must make all these complaints respond properly and not wait which has an impact of just wasting time because there is no quick response by PDAM Tirta Siak Pekanbaru City.

As for what makes the problems in this research are as follows, namely how the legal protection efforts are given by consumers of clean water for the services of PDAM Tirta Siak Pekanbaru City in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, and what efforts must be made by consumers clean water for the poor service of PDAM Tirta Siak Pekanbaru City in terms of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection.

This study uses the Legal Research Method Observation research or by using a survey. Research directly goes down to the field to collect data that is used as material in research. In this study, the authors obtained information from respondents by conducting direct interviews. This research was conducted in the area of the Tirta Siak Drinking Water Company, Pekanbaru City. The respondents of this study were the Head of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru City, Employees of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru City, and the clean water consumers of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru city.

Based on the research, it was found that the legal protection efforts given to clean water consumers for the services of the Tirta Siak Regional Drinking Water Company (PDAM) in Pekanbaru City were to carry out several efforts consisting of the Installation Stage, Service Stage, Complaint Stage, and Action. And Efforts by Consumers of Clean Water for Poor Services of Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru City are by making several efforts consisting of Complaints, Getting Their Rights by Consumers, and Compensation or Compensation.

Keywords: Customer Satisfaction, With PDAM Service

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia, berkat dan hikmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ”

Disamping itu juga penulisan skripsi ini bertujuan untuk mendapatkan Gelar Sarjana Hukum (SH) yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis juga mendapatkan dukungan baik materi maupun moril dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL., selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di Universitas Islam Riau;
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau yang telah memberikan dorongan dalam penulisan skripsi ini;
3. Bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;

4. Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
5. Bapak S. Parman., S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
6. Dr. Zulkarnaini Umar, S.H., M.I.S. Selaku Kepala Departemen Hukum Perdata di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
7. Ibu Sri Arlina, S.H., M.H. Selaku Pembimbing dalam penelitian ini, yang telah meluangkan waktu dan sumbangan pemikiran dalam memberikan bimbingan, dan saran kepada penulis, ketekunan serta ketelitian yang diperlihatkan selama ini merupakan sesuatu yang amat patut dihargai serta membangkitkan semangat dan rasa percaya diri penulis dalam melakukan penulisan skripsi ini, semoga atas ketulusan dan keikhlasan Ibuk dapat dibalas oleh Allah Swt.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum yang telah memberikan penegetahuan dan pengalamannya yang sangat berharga kepada penulis selama menimba Ilmu di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau;
9. Pegawai Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang tidak bisa disebut satu persatu yang mana telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam urusan administrasi bagi penulis;
10. Rekan-Rekan Fakultas Hukum Konsentrasi Hukum Perdata Universitas Islam Riau yang tidak bisa disebut namanya satu persatu yang mana telah memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini;

11. Rekan-Rekan penulis sejak kuliah semester pertama sampai akhir yaitu Vickry alkahfi, M. Hidayah Furqon, Rionaldi, Alfadhilah, Yogi Pratama, Anhar , Tiara , Adel, Nabila, Gina, Dea utari, Angri, Medly, Suci dan masih banyak lagi dan tidak bisa disebut satu persatu, yang mana telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Rekan-Rekan Rbp, Irjulianto, Taufik akbar, yang selalu mensupport dan memberikan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
13. Rekan-Rekan kantor Advokat Publik Endang Suparta, SH.,MH terimakasih Kepada bapak Endang Suparta, Akel Fernando, Wisnu Kumala, Kevin ,Vickry yang telah memberikan pengetahuan serta arahan dalam penulisan skripsi ini.
14. Terimakasih kepada Kepala Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, bg ferdi selaku bidang Kepegawaian yang telah meluangkan waktunya dalam penelitian penulis, ibuk welly selaku bidang Pelayanan yang bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian guna memberikan Data serta informasi yang berkaitan dengan judul penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi. Guna memberikan kesempurnaan dari hasil penelitian ini, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam perbaikan dan kesempurnaan penulisan skripsi ini. Atas bantuan yang

diberikan oleh para pihak, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan faedah bagi kita semua, Aamiin ya robbal alamin.

Pekanbaru 28 Juni 2021

ARMINDO GUSNOVA

NPM: 171010268



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Teristimewa untuk kedua Orang tua penulis yaitu Ayah saya Agus Salim dan Ibu saya Nova Maryana tercinta yang telah membesarkan, memberikan kasih sayangnya, memberikan dukungan kepada penulis baik dari segi moril dan materil kepada penulis, dari penulis masuk sampai lulus dari kampus tercinta yang tak akan pernah mampu penulis membalasnya.
2. Dan untuk saudara kandung penulis, Adik-adik penulis yaitu, Arini Yusriza, Fitri Agustina, yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
SERTIFIKAT ORIGNALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	iv
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN PEMBIMBING	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
KATA PENGANTAR	xi
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiv
DAFTAR ISI	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Pokok	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjaun Pustaka	7
E. Konsep Operasional	15
F. Metode Penelitian	17
BAB II TINJAUN UMUM	22
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	22
1. Teori Perlindungan Hukum	22
2. Pengertian Perlindungan Hukum	23
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	27

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	27
2. Unsur-Unsur Defenisi Konsumen	28
3. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	32
4. Hak Dan Kewajiban Konsumen	33
5. Hukum Konsumen Dalam Hukum Perdata	40
C. Gambaran Umum PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	42
1. Sejarah Singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.....	42
2. Profil Singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru	44
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Upaya Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru	50
B. Upaya Konsumen Air Bersih Atas Buruknya Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.....	71
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	82

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air adalah kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup, dalam keberlangsungan hidupnya tergantung pada ketersediaan air yang ada di permukaan bumi, dalam penggunaan air bersih terlebih dahulu dilakukannya serangkaian proses pengolahan di Instalasi Pengolahan Air (IPA) hingga menjadi air bersih. air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia , baik untuk air minum maupun untuk kebutuhan rumah tangga serta kebutuhan aktivitas lainnya. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersial lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak sangat diperlukan karena pentingnya air bagi kehidupan manusia, pemerintah menjamin kebutuhan air warga Negeranya yang terdapat di dalam pasal 6 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air yang berbunyi :¹ “Negara menjamin hak rakyat atas air guna memenuhi kebutuhan pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya, dan terjangkau”.

Dengan dijaminnya hak setiap orang dalam undang-undang untuk mendapatkan air bersih maka setiap perusahaan air minum diharuskan menyediakan air yang sehat, bersih dan aman dikonsumsi. Terkhususnya pada daerah perkotaan kebutuhan air yang sangat meningkat akan tetapi sumber untuk

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 17 tahun 2019 *Tentang Sumber Daya Air*

memperoleh air hanya sedikit yang disediakan oleh perusahaan penyedia air salah satunya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di setiap kota untuk memenuhi kelangsungan air bagi masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menurut Undang-undang Nomor 5 tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah adalah: “Suatu kesatuan usaha milik daerah memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum di bidang Air minum”.² (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum adalah salah satu alternatif masyarakat untuk memenuhi kebutuhan air bersih guna aktivitas kehidupan contohnya di daerah kota Pekanbaru Provinsi Riau dalam pelayanan air pemerintah daerah memberikan pelayanan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bernama Tirta Siak Pekanbaru.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru sebagai pelaku usaha wajib melindungi konsumen-konsumen yang berlangganan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru. Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap konsumen yaitu pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus meningkatkan manajemen pelayanannya dan kualitas air yang dihasilkan.³

Berdasarkan Pra Survei awal yang peneliti lakukan kepada konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, konsumen mengeluhkan karena airnya berwarna kuning dan berbau. Keluhan lainnya dari Konsumen Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak sering mati bahkan berjam-jam dan sampai seharian. Sementara tagihan harus di

² Ahmad miru & Sutarmo yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm.5 .

³ Moenier, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm. 27.

bayar tepat waktu dan kalau terlambat dalam pembayaran akan di kenakan denda hal ini sangat berbanding terbalik dengan kualitas Pelayanan Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sementara keluhan dari konsumen tidak ditanggapi dengan baik.

Hal ini sangat bertentangan dengan Hak-Hak Konsumen yakni di atur dalam ayat 1 dan 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.

Namun dalam pelaksanaan (PDAM) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak telah berupaya memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih di Kota Pekanbaru, akan tetapi dalam perjalanannya sering mendapati keluhan dari masyarakat atau pelanggannya, keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih yang dimana tampaknya masih menjadi kendala yang belum dapat di atasi oleh pemerintah daerah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 7 huruf D yang berbunyi:⁴

⁴ Pasal 7 Huruf D Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

“Bahwa pelaku usaha menjamin mutu barang dan/atau jasa yang di produksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.”

Sumber Air baku yang di gunakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah air permukaan yang berasal dari sungai Siak dan Danau Buatan dengan tingkat pemanfaatan yang belum maksimal. Secara mendalam Program Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mandiri Prioritas utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sekarang ini adalah membenahi kualitas kebersihan air, terlebih lagi setelah banyaknya pengaduan dari pelanggan yang mengeluhkan air yang di aliri oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berwarna coklat dan juga pembenahan pada proses produksi sehingga tidak mengurangi kebocoran, yang dimana pelanggan seharusnya mendapatkan air selama 24 jam atau bahkan tidak mendapatkan air sama sekali, jika dimana air tidak berjalan dapat mengakibatkan ketidakmampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam menyediakan air bersih sesuai dengan kebutuhan.⁵

Dalam contoh kasus Yurisprudensi pada Putusan (Nomor 807/Pdt.G/2014/PN.Sby) mengenai sengketa terhadap air bersih, yang dimana dalam kasus tersebut adanya konsumen yang menggugat kepada tergugat oleh PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III dalam penggunaan kebutuhan air bersih mengenai perbuatan tergugat sebagai penyedia kebutuhan air menaikan Tarif air bersihnya sehingga mencekik konsumen/pengguna jasa kapal (konsumen air) yang tidak mempunyai pilihan lain selain mengkonsumsi air yang dijual tergugat,

⁵ Hasil Wawancara Dengan Pegawai Bagian Pelayanan PDAM Februari 2021

melaporkan dalam Annual Report Tergugat tahun 2011 menyatakan penyediaan air minum, sementara yang di jual air bersih yang dimana melanggar dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang tidak mendapatkan asas manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan serta kepastian hukum.⁶ Dalam pokok perkara menolak gugatan penggugat seluruhnya, menghukum, membayar biaya perkara sebesar Rp. 426.000,- (empat ratus dua puluh enam ribu rupiah).⁷

Berdasarkan urain di atas untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas mengenai “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” dapat di uraikan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana upaya perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen air bersih atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta

⁶<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/0fe4bbf43591fa1479aa335b9ebb0d2e.html>

Putusan Antara Konsumen Dengan PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III, 7 Maret 2021 pukul 15.30.

Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

2. Apa upaya yang harus di lakukan oleh konsumen air bersih atas buruknya pelayanan Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana upaya Perlindungan Hukum yang di berikan kepada konsumen air bersih atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui upaya apa yang harus di lakukan oleh Konsumen air bersih atas buruknya pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Penelitian

- a. Melalui penelitian ini penulis mengharapkan hendaknya penelitian ini bermanfaat dan berguna baik itu bagi penulis maupun bagi dunia pengetahuan dan masyarakat untuk memperluas wawasan.
- b. Mengembangkan Ilmu Pengetahuan khususnya dibidang Hukum Perlindungan Konsumen.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Perlindungan Konsumen

Dalam peran hukum konteks ekonominya yaitu menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Perlindungan konsumen yang dimana harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, karena ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi *negative* bagi konsumen, Az. Nasution berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen ialah suatu bagian yang meliputi dari hukum konsumen yang dimana memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur serta mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen ialah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.⁸

Dapat kita ketahui secara umum bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen. Yang dimana Hal ini dapat kita lihat bahwa hukum konsumen memiliki skala yang lebih luas karena hukum konsumen meliputi berbagai aspek hukum yang didalamnya terdapat kepentingan pihak konsumen dan salah satu bagian dari hukum konsumen ini adalah aspek perlindungannya, misalnya bagaimana cara mempertahankan hak-hak konsumen terhadap gangguan pihak lain.⁹

⁸ Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 2.

⁹ *Ibid.*, hlm. 5.

Suatu Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen yaitu untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Yang dimana Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan *preventif* tetapi juga tindakan *represif* dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.
4. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.¹⁰

Konsumen yaitu berasal dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Yang dimana pengertian dari consumer atau *consument* itu tergantung pada tempat atau posisi dimana ia berada. Secara harfiah arti kata consumer itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang menggunakan barang dengan tujuan penggunaan barang atau jasa yang menentukan termasuk konsumen di kelompok mana pengguna tersebut. Begitu

¹⁰ *Ibid*, hlm. 10.

pula dengan kamus bahasa Inggris-Indonesia yang memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹¹

Perlindungan konsumen ialah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang di berikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri, Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan konsumen dalam memperoleh barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.¹²

Dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, istilah konsumen sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi :¹³ “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia alam masyarakat, bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan untuk tidak diperdagangkan. Sebelum muncul Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang diberlakukan pemerintah mulai 20 april 2000, praktis hanya sedikit pengertian *normative* yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif Indonesia”.

Perlunya Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak lain karena lemahnya posisi konsumen di bandingkan posisi produsen, selain itu tujuan

¹¹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 7.

¹² Janus sidabalok, *Hukum Perlindungan konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, Hlm. 7.

¹³ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

hukum perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen¹⁴

Adapun cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat di jelaskan sebagai berikut¹⁵:

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan yang di serahkan kepada konsumen barang atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah di sepakati atau melanggar Undang-Undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desaian produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.¹⁶
- 2) Perlindungan terhadap berlakunya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan prilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.
 - a. Menurut Shidarta Perlindungan Konsumen yakni suatu keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang dapat mengatur hubungan dan salah satu masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang saling

¹⁴ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, sinar grafika, Jakarta, 2011, hlm.10

¹⁵ *Ibid*, hlm. 8

¹⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 17.

berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam suatu pergaulan hidup.¹⁷

- b. Menurut Abd. Haris Hamid Perlindungan Konsumen merupakan bagian yang tak terpisahkan yang meliputi dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan Pelindungan Hukum antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah, tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah, lebih lagi jika produk yang di hasilkan oleh pelaku usaha dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut. Hal itu tentu saja dapat merugikan konsumen¹⁸.

1. Teori Air Bersih

Menurut Kodoatie air bersih adalah air yang dipakai sehari-hari untuk keperluan mencuci, mandi, memasak dan dapat diminum setelah dimasak, sedangkan yang dimaksud air bersih secara umum yaitu air yang aman (sehat) dan baik untuk diminum, tidak berwarna, tidak berbau, dengan rasa yang segar, Mengingat betapa pentingnya air bersih untuk kebutuhan manusia, maka kualitas air tersebut harus memenuhi persyaratan.¹⁹

a. Air

Air adalah zat atau materi atau unsur bagi semua bentuk kehidupan yang di ketahui sampai saat ini di Bumi tapi tidak di planet lain Air menutupi hampir 71% permukaan bumi. Penempatan sebagian besar Air di bumi terdapat kira-kira

¹⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 18.

¹⁸ Abd. Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cv. Sah Media, Makassar, 2017, hlm. 4.

¹⁹ [Http://repository.Unimus.ac.id](http://repository.Unimus.ac.id), *Tentang Teori Air*, diakses pada tanggal 12 februari 2021 pukul 15.30

sejumlah 1,3-1,4 milyar KM³ dengan 97,5% berupa air laut dan 1.75% berbentuk es serta 0,75 berada di daratan sebagai air sungai, air danau, air tanah dan sebagainya. dan penyebaran dari sisi lokasi dan waktu. Oleh karena keterbatasan sumberdaya air tersebut maka pemanfaatannya sangat dibutuhkan pengelolaan yang cermat agar terjadi keseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan sumberdaya alam air dari waktu ke waktu.²⁰

b. Air Bersih

Air bersih adalah air yang di gunakan untuk keperluan sehari-hari dan akan menjadi air minum setelah di masak terlebih dahulu. Sebagai batasannya, air bersih adalah air yang memenuhi persyaratan bagi sistem yang menyediakan air minum, dimana persyaratan yang di maksud adalah persyaratan dari segi kualitas air yang meliputi kualitas fisik, kimia, biologis dan radiologis, sehingga apabila di konsumsi tidak menimbulkan efek samping. Air bersih adalah air sehat yang di pergunakan untuk kegiatan manusia dan harus bebas dari kuman, kuman penyebab penyakit, bebas dari bahan kimia yang dapat mencemari air bersih tersebut. Air merupakan zat yang mutlak bagi setiap makhluk hidup adalah syarat utama bagi terjaminnya kesehatan.²¹

c. Air Minum

Air minum adalah air minum rumah tangga yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat

²⁰ Karta Sirang, *Kajian Potensi Ketersediaan Sumber Daya Air Di Daerah Aliran Sungai Sebelimbing Kabupaten Kotabaru*, Jurnal Hutan Tropis, 2011, Vol 32, hlm. 150.

²¹ <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/777/4/4%20BAB%20II%20revisi%205%20bar%20seminar%20bismillah%20-%20Copy.pdf>. Tentang Dasar Teori air, Diakses pada tanggal 21 Februari 2021, pukul 17.36.

kesehatan yang dapat langsung di minum. Pengertian dari standar kualitas air minum adalah batas operasional dari kriteria kualitas air dengan memasukan pertimbangan teknis, misalnya kondisi sosial ekonomi, target atau tingkat kualitas produksi, tingkat kesehatan yang ada dan teknologi yang tersedia. Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum, agar air tidak dapat menyebabkan penyakit, air yang harus mempunyai persyaratan sebagai berikut :²²

1. Persyaratan fisik untuk air minum yang sehat adalah bening tidak berwarna, tidak berasa, suhu dibawah suhu udara di luarnya.
2. Syarat bakteriologis air untuk keperluan minum yang sehat harus bebas dari segala bakteri, terutama bakteri patogen, cara untuk mengetahui apakah air minum terkontaminasi oleh bakteri patogen, adalah dengan memeriksa sampel contoh air tersebut dan bila pemeriksaan 100 cc air tidak terdapat bakteri maka air tersebut memenuhi syarat kesehatan.
3. Syarat kimia, air minum yang mengandung zat-zat tertentu dalam jumlah yang tertentu dalam jumlah yang tertentu pula. Kekerungan atau kelebihan salah satu zat kimia dalam air, akan menyebabkan gangguan fisiologis pada manusia. Standar air minum di Indonesia mengikuti standar WHO (World

²² Tri Joko, *Unit Air Baku Dalam Sistem Penyediaan Air Minum*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010, hlm. 9.

Health Organization) yang dalam beberapa hal yang di sesuaikan den gan kondisi di Indonesia.

2. Teori Tanggung Jawab

a. Tanggung Jawab

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian dari tanggung jawab adalah kewajiban untuk menanggung segala sesuatu apabila terjadinya permasalahan yang dapat dituntut, dipersalahkan, serta diperkarakan. Pertanggungjawaban dalam bahasa Inggris "*liability*" dalam bahasa belanda disebut "*aansprakelijkheid*". Adapun pertanggungjawaban yang dimaksud disini adalah dalam konteks perdata, yang beberapa ahli seperti Rangkuti disebut dengan istilah tanggung gugat .²³

b. Tanggung Jawab Mutlak

Tanggung jawab mutlak ialah suatu tanggung jawab yang di bebaskan kepada pelaku perbuatan melawan hukum tanpa melihat tanpa melihat apakah yang bersangkutan dalam melakukan perbuatanya itu mempunyai unsur kesalahan atau tidak, mengenai hal ini pelakunya dapat di mintakan tanggung jawab secara hukum, meskipun dalam perbuatanya itu dia tidak melakukannya dengan sengaja, dan tidak pula mengandung unsur kelalaian, kurang hati-hatian, atau ketidakpatutan. Karena itulah tanggung jawab sering sering juga di sebut sebagai tanggung jawab tanpa kesalahan. Yang dimana kesalahan di sini dimaksudkan sebagai kesalahan dalam artian hukum. Bisa saja perbuatan tersebut masih merupakan perbuatan secara moral. Tetapi banyak juga tanggung jawab terhadap

²³ Andri G. Wibisana, *Penegakan Hukum Lingkungan Melalui Pertanggung jawaban Perdata*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2017, hlm. 7.

perbuatan, baik yang di sengaja maupun kelalaian, yang merugikan kepentingan orang lain, kepentingan mana di lindungi oleh Hukum, merupakan tanggung jawab tanpa kesalahan secara hukum maupun moral.²⁴

Di samping perkembangan doktrin tiada tanggung jawab tanpa kesalahan, sejarah dalam ratusan tahun juga telah menjadi saksi sering terjadinya penyimpangan dari doktrin tersebut dengan memberlakukan prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan.²⁵

Namun kadang-kadang pengakuan terhadap doktrin tanggung jawab mutlak dilakukan lewat mekanisme praduga-praduga yuridis. Misalnya beban pembuktian kerugian adalah di pihak pengangkut, dimana pihak penumpang berhak atas praduga kelalaian pengangkut (*presumption of the carriers negligence*) dalam hal tersebut, pihak pengangkut harus memberikan bukti yang cukup, jika tidak, keputusan pengadilan akan memenangkan pihak lawan. Dalam beberapa kasus, dimana sebenarnya tergugat tidak lalai dan tidak sanggup membuktikannya, aka nada hal yang sama seperti tanggung jawab mutlak.²⁶

E. Konsep Operasional

- a. Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.²⁷

²⁴ Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014, hlm. 274.

²⁵ *Ibid.*, hlm. 276.

²⁶ *Ibid.*, hlm. 280.

²⁷ <http://portaluniversitasquality.ac.id:55555/169/4/BAB%20II.pdf>, tentang pengertian perlindungan hukum, Di Akses pada 28 Februari 2021, Pukul 17.30.

- b. 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.²⁸
- c. Air bersih adalah suatu kebutuhan yang di gunakan untuk keperluan sehari-sehari juga keperluan penggunaan dalam rumah tangga baik untuk minum dengan terlebih dahulu dimasak dan keperluan lainnya seperti mandi serta mencuci piring dan pakaian.²⁹
- d. Pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan adalah kegiatan tidak berwujud yang dapat dirasakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang menimbulkan kepuasan berdasarkan perbandingan antara persepsi dan harapan mereka dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.³⁰
- e. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Adalah suatu perusahaan daerah air minum yang mengelola air untuk kebutuhan masyarakat khususnya daerah kota Pekanbaru.
- f. Undang Undang Nomor 8 tahun 1999 Adalah suatu peraturan Hukum yang mengatur tentang konsumen, perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk

²⁸ Sri Arlina, *Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik (Pemutih Wajah) Yang Mengandung Zat Berbahaya Berdasarkan Undang Undang Nomor 8 tahun 1999*, Universitas Islam Riau, 2018, Vol. 2, hlm. 322.

²⁹ Tri Joko, *op. cit.*, hlm. 7.

³⁰ Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, Agung Suwandaru, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa*, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka, Malang, 2016, Vol. 3, hlm. 121.

pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

F. Metode penelitian

Metode penelitian pada hakekatnya merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan yang benar melalui langkah-langkah tertentu dengan sistematis. Adapun metode penelitian adalah sebagai berikut :³¹

1. Jenis dan sifat penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah *observation research* atau dengan menggunakan cara survey. Penulis secara langsung turun kelapangan mengumpulkan data yang dijadikan sebagai bahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini penulis memperoleh informasi dari responden dengan melakukan wawancara secara langsung. Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deksriptif analitic, artinya suatu penelitian yang berusaha memberikan gambaran dengan cara mengumpulkan data, mengklarifikasi, menganalisis, dan menginterpretasi data yang ada secara tepat dan jelas “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Di Tinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.”

³¹Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2017, hlm.12 .

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini di ambil di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru beralamat di jalan Jendral Sudirman, No.146, Tangkerang, Cinta Raja, Sail, Kota pekanbaru, Riau. Penulis tertarik untuk mengambil lokasi penelitian ini karena banyaknya komplain yang dimana lokasi pelanggan ada di wilayah 5 meliputi (Kecamatan Senapelan, Kecamatan Marpoyan Damai).

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan subjek yang menjadi pusat perhatian, yang padanya terkandung informasi yang ingin diketahui.³² Sehubungan dengan pengertian tersebut, maka yang dijadikan populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah :

- a. Kepala perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak kota Pekanbaru 1 orang
- b. Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru 2 orang
- c. Pelanggan Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak di kota pekanbaru tahun 2020 yaitu wilayah 5 sebanyak 66 orang meliputi:
 1. Wilayah Senapelan populasinya sebanyak 33 orang
 2. Wilayah Marpoyan Damai populasinya sebanyak 33 orang

³² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018, hlm. 98

Untuk lebih jelasnya populasi dan sampel dapat di lihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Populasi dan Sampel

No	Kriteria populasi	Responden	Sampel	Keterangan
1	Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak	1 orang	1 orang	Sensus
2	Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak	2 orang	2 orang	Sensus
3	Pengguna Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak a. Wilayah senapelan	33 orang	3 orang	Purposive sampling 10 %
	b. Wilayah Marpoyan Damai	33 orang	3 orang	Purposive sampling 10 %

Sumber : Data PDAM Tirta Siak Tahun 2020

4. Data dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dibedakan atas :

1. Data Primer Yaitu data yang langsung diperoleh melalui penelitian langsung ke lapangan dan wawancara dengan responden untuk mendapatkan dan mengumpulkan data mengenai Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Di Tinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Data sekunder adalah data yang di peroleh dari buku buku literature yang mendukung dengan pokok masalah yang di bahas dan peraturan perundang-undangan. Data sekunder di samping buku-buku juga dapat berupa, skripsi, di sertai,jurnal, surat kabar, makalah seminar dan lain-lainya.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang mana digunakan di dalam suatu penelitian hukum senantiasa tergantung pada ruang lingkup dan tujuan penelitian hukum yang akan dilakukan.³³ Adapun dalam memperoleh data yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat pengumpulan data berupa Wawancara.

Yang dimana Wawancara dilakukan kepada Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Wawancara merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penulis mengadakan tanya jawab secara langsung kepada siapa yang menjadi responden. Adapun praktiknya penulis akan melakukan wawancara secara langsung dan/atau tidak langsung dengan:³⁴

1. Kepala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
2. Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
3. Pengguna Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

³³ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI-Press, Jakarta, 2015, hlm. 66

6. Analisis Data

Data yang penulis kumpulkan diatas, seterusnya oleh penulis berdasarkan masalah pokok yang penulis ingin teliti dengan disertai membandingkan antara data di lapangan dengan pendapat para ahli, serta peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar yuridis dalam penelitian ini. Data ini kemudian penulis sajikan dan uraikan dengan kalimat jelas dan bahasa yang mudah dimengerti, yang mana dalam penetapan metode analisis ini disesuaikan dengan data tersebut sesuai dengan keinginan penulis.

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini metode penarikan kesimpulan yang digunakan adalah metode deduktif yang mana penarikan kesimpulan dari hal yang umum ke hal yang khusus, Hal yang bersifat umum adalah hal umum yang diatur didalam peraturan Perundang-undangan sementara hal yang khusus tentang Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Teori Perlindungan Hukum

Satjipto Raharjo Berpendapat bahwa hukum hadir dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkordinasikan kepentingan-kepentingan yang bisa bertubrukan satu sama lain. Pengkordinasian kepentingan-kepentingan tersebut dilakukan dengan cara membatasi dan melindungi kepentingan-kepentingan tersebut, dan hukum melindungi kepentingan seseorang dengan cara memberikan kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam memenuhi kepentingannya tersebut, pemberian kekuasaan, atau yang sering disebut dengan hak ini, dilakukan secara terukur, keluasan dan kedalamannya.³⁵

Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran *Stoic*). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum

³⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53.

dan moral.¹ Fitzgerald menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak.³⁶

Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan.³⁷

2. Pengertian Perlindungan Hukum

Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan bermasyarakat, berguna untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehinggabenturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin, Pengertian terminologi hukum dalam Bahasa Indonesia Menurut KBBI adalah peraturan atau adat yang secara resmi dianggap mengikat, yang dikukuhkan oleh penguasa ataupun pemerintah, undang-undang, peraturan, dan sebagainya untuk mengatur pergaulan hidup

³⁶ *Ibid*, hlm. 54.

³⁷ *Ibid*, hlm. 54.

masyarakat, patokan atau kaidah tentang peristiwa alam tertentu, keputusan atau pertimbangan yang ditetapkan oleh hakim dalam pengadilan, atau vonis.³⁸

Pendapat mengenai pengertian untuk memahami arti hukum yang dinyatakan oleh O.Notohamidjojo, Hukum ialah keseluruhan peraturan yang tertulis dan tidak tertulis yang biasanya bersifat memaksa untuk kelakuan manusia dalam masyarakat negara serta antara negara yang berorientasi pada dua asas, yaitu keadilan dan daya guna, demi tata dan damai dalam masyarakat.³⁹

Menurut Mahadi pengertian hukum seperangkat norma yang mengatur Tingkah laku manusia dalam masyarakat. Menurut Soedjono Dirdjosisworo bahwa pengertian hukum dapat dilihat dari delapan arti, yaitu hukum dalam arti penguasa, hukum dalam arti para petugas, hukum dalam arti sikap tindakan, hukum dalam arti sistem kaidah, hukum dalam arti jalinan nilai, hukum dalam arti tata hukum, hukum dalam arti ilmu hukum, hukum dalam arti disiplin hukum, Berbagai definisi yang telah di kemukakan dan di tulis oleh para ahli hukum, yang pada dasarnya memberikan suatu batasan yang hampir bersamaan, yaitu bahwa hukum itu memuat peraturan tingkah laku manusia.⁴⁰

Adapun dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Adapun pendapat

³⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa*, Balai Pustaka, Edisi kedua, Cet 1, Jakarta, 1991, hlm. 595.

³⁹ Syamsul Arifin, *Pengantar Hukum Indonesia*, Medan Area University Press, Medan, 2012, hlm. 5-6.

⁴⁰ *Ibid*, hlm. 58.

yang dikutip dari beberapa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut

.⁴¹

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut.
2. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk Melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.
4. Menurut Philipus M. Hadjon Selalu berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungan dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat yang diperintah, terhadap pemerintah yang memerintah.⁴²

⁴¹ *Ibid*, hlm. 59.

⁴² Satjipto Rahardjo, Op.Cit, hlm.61 .

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia Perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Sedangkan Perlindungan berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Secara umum, perlindungan berarti mengayomi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, sesuatu itu bisa saja berupa kepentingan maupun benda atau barang. Selain itu perlindungan juga mengandung makna pengayoman yang diberikan oleh seseorang terhadap orang yang lebih lemah.⁴³

Dengan demikian, perlindungan hukum dapat diartikan Perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Namun dalam hukum Pengertian perlindungan hukum adalah Segala daya upaya yang di lakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah, swasta yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan hak-hak asasi yang ada.⁴⁴

Pada dasarnya dapat kita ketahui perlindungan hukum tidak membedakan terhadap kaum pria maupun wanita. Indonesia sebagai negara hukum berdasarkan pancasila haruslah memberikan perlindungan hukum terhadap warga masyarakatnya karena itu perlindungan hukum tersebut akan melahirkan pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia dalam wujudnya sebagai makhluk individu dan makhluk sosial dalam wadah negara kesatuan yang

⁴³ *Ibid*, hlm. 62.

⁴⁴ <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, *Tentang Perlindungan Hukum*, 23 April 2021 Pukul 10.23.

menjunjung tinggi semangat kekeluargaan demi mencapai kesejahteraan bersama.⁴⁵

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya.⁴⁶

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, hukum Konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk barang dan/atau jasa, antara penyedia dan penggunaanya, dalam kehidupan bermasyarakat.⁴⁷

Sedangkan batasan berikutnya adalah batasan hukum perlindungan hukum konsumen, sebagai bagian khusus dari hukum konsumen dan dengan penggambaran masalah yang telah di berikan dimuka, adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dalam masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaanya dalam kehidupan bermasyarakat.⁴⁸

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 62.

⁴⁶ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Brawijaya Press, Malang, 2011, hlm. 42.

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 42.

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 43.

Yang dimana pada umumnya hukum yang berlaku dapat pula merupakan hukum konsumen, sedangkan bagian-bagian tertentu yang mengandung sifat-sifat membatasi, mengatur syarat-syarat tertentu perilaku kegiatan usaha dan atau melindungi kepentingan konsumen, merupakan perlindungan konsumen.⁴⁹

2. Unsur-unsur definisi konsumen

a. Setiap Orang

Subjek yang di sebut sebagai konsumen berarti orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke person* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*). Hal ini berbeda dengan pengertian yang di berikan untuk “pelaku usaha” dalam Pasal 1 angka (3), yang secara eksplisit membedakan kedua pengertian person diatas, dengan menyebutkan kata-kata: “orang perseorangan atau badan usaha”.⁵⁰

Tentu yang paling tepat tidak membatasi pengertian konsumen itu sebatas pada orang perseorangan. Tetapi, konsumen harus mencakup juga badan usaha dengan makna lebih luas dari pada badan hukum. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampaknya berusaha menghindari penggunaan kata “produsen” sebagai lawan kata dari

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 43.

⁵⁰ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hlm. 27.

“konsumen”. Untuk itu digunakan kata “pelaku usaha” yang bermakna lebih luas. Istilah terakhir ini di pilih untuk memberikan arti yang lebih luas dan secara terperinci.⁵¹

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat di gunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil transaksi jual beli Artinya, sebagai konsumen tidak selalu haurs memberikan prestasinya dengan cara membayar uang untuk memperoleh barang dan/atau jasa itu. Dengan kata lain, dasar hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha tidak perlu harus kontraktual (*the privity of contract*).⁵²

Mengartikan konsumen secara sempit, seperti hanya sebagai orang yang mempunyai hubungan kontraktual pribadi (*in privity of contract*) dengan produsen atau penjual adalah cara pendefenisian konsumen yang paling sederhana di Amerika Serikat cara pandang seperti itu telah di tinggalkan, walaupun baru di lakukan pada awal abad ke-20. Konsumen tidak lagi di artikan sebagai pemberi dari suatu barang atau jasa, tetapi

⁵¹ *Ibid.*, hlm. 28

⁵² *Ibid.*, hlm. 29

termasuk bukan pemakai langsung asalkan ia memang di rugikan akibat penggunaan suatu produk.⁵³

c. Barang dan/atau jasa

Berkaitan dengan istilah barang dan/atau jasa, sebagai pengganti terminologi tersebut digunakan kata produk. Saat ini “produk” sudah berkonotasi barang atau jasa. Semula kata produk hanya mengacu pada pengertian barang. Dalam dunia perbankan, misalnya istilah produk dipakai juga untuk menanamkan jenis-jenis layanan perbankan.⁵⁴

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengartikan sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun benda tidak bergerak, baik dapat di habiskan maupun tidak dapat di habiskan, yang dapat di perdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau di manfaatkan oleh konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsument tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai” dipergunakan, atau dimanfaatkan”.⁵⁵

Sementara itu jasa di artikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang di sediakan bagi masyarakat untuk di manfaatkan oleh konsumen. Pengertian “ sediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus di tawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang, jika demikian halnya, layanan yang bersifat

⁵³ *Ibid.*, hlm. 28.

⁵⁴ *Ibid.*, hlm. 28

⁵⁵ *Ibid.*, hlm. 28

husus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.⁵⁶

Kata-kata “di tawarkan kepada masyarakat” itu harus di tafsirkan sebagai bagian dari suatu transaksi konsumen. Artinya, seseorang yang karena kebutuhan mendadak lalu menjual rumahnya kepada orang lain, tidak dapat itu di katakana sebagai transaksi konsumen. Si pembeli tidak dikategorikan sebagai “konsumen” menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁵⁷

d. Yang Tersedia Dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang di tawarkan kepada masyarakat sudah tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen. Untuk jenis-jenis transaksi konsumen tertentu, seperti *futures trading*, keberadaan barang yang diperjualkan bukan sesuatu yang diutamakan.⁵⁸

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, MakhluK Hidup Lain

Transaksi konsumen ditunjukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang di letakkan dalam defenisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar di tunjukan untuk diri sendiri atau keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu di peruntukkan bagi orang lain (diluar diri sendiri dan keluarganya), bahkan untuk makhluk hidup

⁵⁶ *Ibid.*, hlm. 28

⁵⁷ *Ibid.*, hlm. 29.

⁵⁸ *Ibid.*, hlm. 29

lain, seperti hewan dan tumbuhan. Dari sisi teori kepentingan setiap tindakan manusia adalah bagian dari kepentingannya. Oleh sebab itu pengusiran unsur itu tidak menambah makna apa-apa karena pada dasarnya tindakan memakai suatu barang dan/atau jasa (terlepas ditunjukan untuk siapa dan makhluk lain), juga tidak terlepas dari kepentingan pribadi.⁵⁹

f. Barang dan/atau jasa itu tidak untuk diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini di pertegas, yang dimana dapat kita ketahui 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 pengertian konsumen, walaupun dalam kenyataannya, sulit menetapkan batas-batas seperti itu.⁶⁰

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun asas-asas perlindungan konsumen sebagaimana dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen:⁶¹

a. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus

⁵⁹ *Ibid.*, hlm.30 .

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 31.

⁶¹ *Ibid.*, hlm. 31

memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia di wujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibanya secara adil.
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemamfaatan barang dan/atau jasa yang di konsumsi atau di gunakan.

4. Hak dan Kewajiban Konsumen

Istilah konsumen berasal dari kata consumer (Inggris-Amerika), atau consument/konsument (Belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dlam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata consumer itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nant menentukan termasuk konsumen kelompok

mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen.⁶²

Dalam Undang-Undang 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pengertian Konsumen terdapat pada Pasal 1 angka (2) yaitu “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, oranglain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”⁶³

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu

1. Hak untuk mendapat keamanan (*the right to safety*);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. Hak untuk memilih (*the right to choice*);
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).

Adapun Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, Organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Cosumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁶⁴

⁶² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2014, hlm. 21.

⁶³ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 19.

⁶⁴ ⁶⁴ *Ibid.*, hlm. 21.

Undang-Undang Nomer 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen memberikan hak kepada konsumen secara lebih terperinci. Hak Konsumen diatur dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak tersebut antara lain:⁶⁵

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
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 diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun mengenai kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , yakni:⁶⁶

⁶⁵ Pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

⁶⁶ Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adapun hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , yakni:⁶⁷

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam melakukan kegiatan usahanya, pelaku usaha diwajibkan untuk beritikad baik, mengenai kewajiban pelaku usaha akan dijelaskan lebih rinci dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni:⁶⁸

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.

⁶⁷ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁸ Pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

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.

Adapun tanggung jawab pelaku usaha diatur pada Bab VI Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu dari Pasal 19 sampai Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dalam Pasal 19 dijelaskan mengenai:⁶⁹

1. Pelaku usaha bertanggungjawab 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 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.

⁶⁹ Pasal 19-28 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

Sementara itu penjelasan lebih lanjut dijelaskan pada Pasal 20 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni “Pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan yang direproduksi dan segala akibat yang ditimbulkan oleh iklan tersebut.”Kemudian dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga dijelaskan mengenai, tanggung jawab pelaku usaha dalam hal Importir barang dan atau jasa, yakni:⁷⁰

1. Importir barang bertanggung jawab sebagai pembuat barang yang diimpor apabila importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri.
2. Importir jasa bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing apabila penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyediaan jasa asing.

Selanjutnya dalam Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerangkan tentang “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud Pasal 19 ayat 4, Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.” Serta pada Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menerangkan bahwa “ Pelaku usahayang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat 1, ayat 2, ayat 3, ayat 4, dapat digugat

⁷⁰ Pasal 20-21 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.⁷¹

Selanjutnya diatur juga mengenai produksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan, hal tersebut dijelaskan pada Pasal 25 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁷²

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang yang pemanfaatannya berkelanjutan dalam batas waktu sekurang-kurangnya 1(satu) tahun wajib menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas purna jual dan wajib memenuhi jaminan atau garansi sesuai dengan yang diperjanjikan.
2. Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut:
 - a. tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan;
 - b. tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Kemudian adapun pembuktian terhadap unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi tersebut yakni dibebankan kepada pelaku usaha. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”⁷³

⁷¹ Pasal 20-21 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

⁷² Pasal 25 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

⁷³ *Ibid.*, hlm. 25.

5. Hukum Konsumen Dalam Hukum perdata

Dengan hukum perdata dimaksudkan hukum perdata dalam arti luas, termasuk hukum perdata, hukum dagang serta kaidah-kaidah keperdataan yang termuat dalam berbagai peraturan Perundang-Undangan lainnya. Kesemuanya itu baik hukum perdata tertulis maupun hukum perdata tidak tertulis (hukum adat).⁷⁴

Kaidah-kaidah hukum perdata umumnya termuat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW). Di samping itu, tentu saja juga kaidah-kaidah hukum perdata adat, yang tidak tertulis tetapi ditunjuk oleh pengadilan dalam perkara-perkara tertentu. Patut kiranya di perhatikan kenyataannya yang ada dalam pemberlakuan berbagai kaidah hukum perdata tersebut. Pada tahun 1963, Mahkamah Agung menganggap Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) tidak sebagai Undang-Undang tetapi sebagai dokumen yang hanya menggambarkan suatu kelompok hukum tertulis. Selanjutnya menganggap tidak berlakunya beberapa pasal dari KUH Perdata.⁷⁵

Akan tetapi, untuk selebihnya dalam pengalaman di pengadilan sepanjang kemerdekaan sampai waktu ini, KUH Perdata bahkan tampak seperti lebih dominan berlakunya dibandingkan dibandingkan kaidah-kaidah hukum adat atau kaidah hukum yang tidak tertulis dan putusan-putusan pengadilan negeri maupun pengadilan-pengadilan luar negeri yang berkaitan. KUH Perdata memuat berbagai kaidah hukum berkaitan dengan hubungan hukum dan

⁷⁴ *Ibid.*, hlm. 26.

⁷⁵ *Ibid.*, hlm. 26.

masalah antarpelaku usaha pelaku usaha yang penyedia barang dan/atau jasa dan konsumen pengguna barang-barang dan atau jasa konsumen tersebut. Begitu pula dalam KUHD, baik buku pertama, maupun buku kedua, mengatur tentang hak-hak dan kewajiban yang terbit dari, khususnya (jasa) perasuransiaan dan pelayaran.⁷⁶

Hubungan hukum perdata dan masalahnya dalam lingkungan berlaku Hukum Adat, sekalipun sudah amat berkurang, masih tampak hidup dan terlihat dalam berbagai putusan pengadilan. Berbagai putusan pengadilan tentang masalah keperdataan berkaitan dengan perlindungan konsumen masih terlihat. Adapun hubungan-hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang dan/atau jasa dan konsumen dari berbagai Negara yang berbeda, atau tidak bersamaan hukum yang berlaku bagi mereka, dapat di berlakukan Hukum Internasional dan asas-asas Hukum Internasional, khususnya Hukum Perdata Internasional memuat pula berbagai ketentuan hukum perdata bagi konsumen.⁷⁷

dalam berbagai peraturan perundang-undangan lain, tampaknya kaidah-kaidah hukum yang mempengaruhi dan/ atau termasuk dalam bidang hukum perdata. Antara lain siapa yang di maksudkan sebagai subjek hukum dalam suatu hubungan hukum konsumen hak-hak dan kewajiban masing-masing, serta tatacara penyelesaian masalah yang terjadi dalam sengketa antara

⁷⁶ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hlm. 53.

⁷⁷ *Ibid.*, hlm. 54.

konsumen penyedia barang dan/atau penyelenggara jasa yang di atur dalam peraturan perundang-undangan bersangkutan.⁷⁸

Jadi, dapat di mengerti secara singkat dan jelas bahwa terlihat bahwa kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah hukum antara pelaku usaha penyedia barang dan/atau jasa dengan konsumennya masing-masing terlihat termuat dalam :⁷⁹

1. KUH Perdata, terutama dalam buku kedua, ketiga, dan keempat
2. KUHD, Buku Kesatu dan Buku Kedua
3. Berbagai peraturan undangan-undangan lain yang memuat kaidah-kaidah hukum bersifat perdata tentang subjek-subjek hukum, hubungan hukum dan masalah antara penyedia barang atau penyelenggara jasa tertentu dan konsumen.

C. Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Siak Pekanbaru

1. Sejarah singkat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru

Pekanbaru ialah Ibukota Provinsi Riau yang dimana sebagai pusat Pemerintahan Daerah, sekaligus sebagai Pemerintahan Kota Pekanbaru, yang merupakan sebagai kota niaga, jasa, industry, dan pusat perkembangan kebudayaan Melayu. Dari hari-kehari mengalami perkembangan yang pesat dalam bidang ekonomi, sosial dan budaya dengan pertumbuhan penduduk yang

⁷⁸ Celine Tri Siwi Kristiyanti, *op. cit.*, hlm. 53

⁷⁹ *Ibid.*, hlm. 54.

cukup tinggi, dengan sendirinya kebutuhan hidup, semakin tinggi pula. Tak lepas akan kebutuhan air bersih baik untuk air minum, mandi, cuci dan sebagainya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru sebagai satu-Satunya perusahaan publik yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat berupa penyaluran air minum untuk meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat.⁸⁰

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru merupakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang bergerak di bidang air bersih, Guna memenuhi kebutuhan masyarakat terkhususnya di kota pekanbaru, dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air baik untuk kebutuhan sehari-hari seperti, mencuci, mandi serta kebutuhan untuk penyiraman tanaman dan lainnya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini didirikan berdasarkan Perda Nomor 2 tahun 1976 dan perda tahun 1988. Pada mula dibawah pengawasan pemerintah daerah tingkat 1 Riau. Namun berdasarkan SK Gubernur Riau Nomor KPTS 185/V1/97 diserahkan pengelolaannya pada pemerintah tingkat 11 Pekanbaru, maka sejak tahun 1997, secara resmi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru berada dibawah pengawasan Pemda Kota Pekanbaru berdasarkan perda Kota Pekanbaru Nomor 12 tahun 1997.⁸¹

⁸⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁸¹ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

Sumber Air baku yang di gunakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah permukaan yang berasal dari sungai Siak dan Danau Buatan yang dimana tingkat pemamfaatan yang belum maksimal, secara mendalam Program Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mandiri Prioritas utama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sekarang ini adalah membenahi serta memperbaiki kendala dalam peningkatan terhadap kualitas kebersihan air serta pelayanan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.⁸²

yang dimana terlebih lagi banyaknya pengaduan dari pelanggan yang dimana air yang di aliri oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang mengalami kemacetan air yang dimana kemacetan tersebut berjam-jam bahkan sampai seharian, serta air yang di dapat oleh pelanggan juga berwarna coklat sehingga mengurangi terhadap kebersihan yang di gunakan oleh pelangga dalam penggunaan Air bersih yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.⁸³

2. Profil singkat PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Adapun beberapa tugas pokok serta bagian yang terlibat dalam operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :⁸⁴

⁸² Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁸³ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁸⁴ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

1. Direktur Utama

Direktur utama PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru membawakan Direktur Umum dan Direktur Operasional yang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :⁸⁵

- a. Menetapkan strategi dalam merencanakan program kerja serta ide-ide dalam suatu pengembangan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- b. Menjalankan dan menyampaikan serta bertanggung jawab atas laporan berkala mengenai semua kegiatan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru kepada Walikota melalui badan pengawas.
- c. Mengadakan Serta melakukan koordinasi, konsultasi dan tindakan-tindakan dengan pemerintah maupun swasta dalam upaya meningkatkan usaha dalam pengembangan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- d. Mempunyai wewenang mengangkat, memutasikan, serta mempromosikan, membina dan memberikan sanksi serta memberhentikan semua pegawai PDAM di bawah direksi.⁸⁶

2. Kepala Bagian Administrasi dan keuangan

Kepala bagian administrasi dan keuangan mempunyai tugas sebagai berikut:⁸⁷

- a. Bertanggungjawab kepada direktur.

⁸⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁸⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁸⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

- b. Menyelenggarakan pembinaan kepada karyawan, mengatur, memimpin mengawasi, mengendalikan dan mengkoordinasi kegiatan-kegiatan di bidang administrasi dan keuangan untuk mencapai tujuan perusahaan.
- c. Mengatur dan mengawasi pembuatan dan pengelolaan rekening.
- d. Mengawasi kegiatan penyusunan dan anggaran tahunan perusahaan.

3. Kepala Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut :⁸⁸

- a. Bertanggungjawab kepada kabag Administasi dan keuangan.
- b. Menyusun rencana kegiatan sub. Bagian administrasi dan kepegawaian berdasarkan hasil evaluasi kegiatan tahunan lalu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan berdasarkan dengan sumber data yang telah didapatkan.

4. Kepala Bagian Hubungan Langgan

Kepala bagian hubungan pelanggan mempunyai tugas sebagai berikut :⁸⁹

- a. Bertanggung jawab kepada direktur.
- b. Menyelenggarakan pembinaan/pelayanan kepada masyarakat terutama pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- c. Merancang, mengkoordinasikan, mengatur dan mengawasi pekerjaan-pekerjaan yang harus di lakukan setiap hari oleh staf

⁸⁸ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁸⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

bawahannya.

5. Kepala Bagian Pelayanan

Kepala bagian pelayanan mempunyai tugas sebagai berikut : ⁹⁰

- a. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Langgan.
- b. Merancang, mengatur, mengkoordinasikan dan mengawasi bawahannya.

6. Kepala Sub. Bagian Huma dan Pemasaran

Kasubag humas dan pemasaran mempunyai tugas sebagai berikut

.⁹¹

- a. Mengatur dan mengawasi serta melaksanakan pembinaan kepada pelanggan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- b. Membina hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan dan masyarakat.
- c. Memberikan pelayanan kepada calon pelanggan untuk menjadi pelanggan baru.
- d. Memberikan pelayanan kepada pelanggan yang berhubungan dengan penyambung kembali, balik nama, atau tutup sementara.
- e. Memberikan pelayanan dan informasi sebaik-baiknya serta selengkap-lengkapny guna mengetahui mengenai sambungan instalasi baru, penyambungan kembali dan tutup sementara.
- f. Memberikan pembinaan kepada pelanggan-pelanggan tentang pemakaianair baik kepada pelanggan lama atau kepada pelanggan

⁹⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

⁹¹ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

baru.

g. Secara continue mensosialisasikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

h. Menyiapkan dan mengawasi pelaksanaan survey kepuasan pelanggan.

i. Menjalankan dan melaksanakan semua tugas berdasarkan SOP yang telah ditetapkan perusahaan.

3. Visi dan Misi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru

Visi : ⁹²

1. Menjadikan perusahaan yang sehat, terpercaya, handal dan mandiri dalam pelayanan air minum untuk mendukung visi Kota Pekanbaru.

Misi :

a. Memberikan pelayanan air minum dengan memperhatikan kuantitas, kontinuitas dan kualitas (3K).

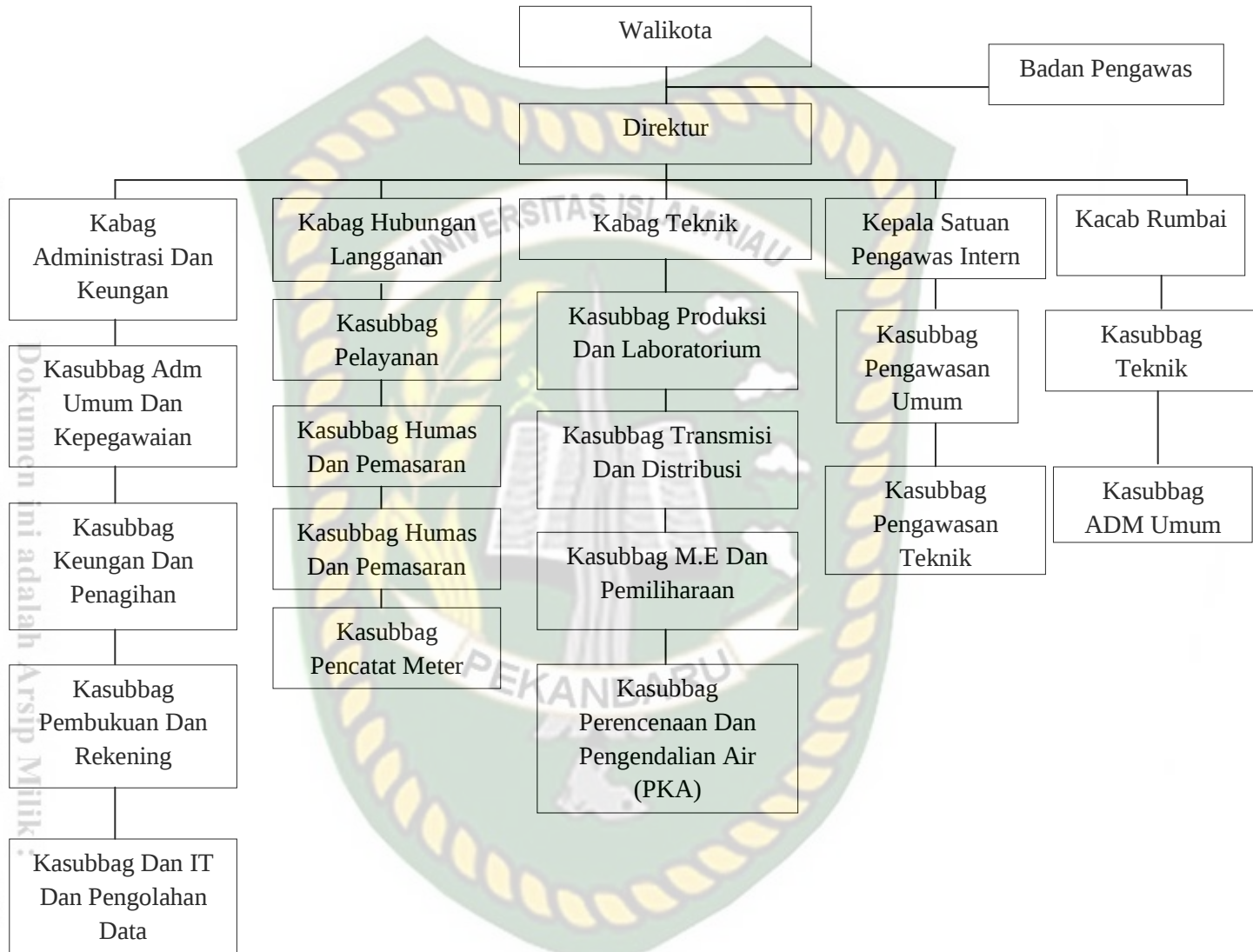
b. Meningkatkan kompetensi dan kesejahteraan pegawai.

c. Menjadi salah satu sumber PAD Kota Pekanbaru.

⁹² Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak

Kota Pekanbaru



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Upaya Perlindungan Hukum yang di berikan kepada konsumen air bersih atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

Untuk mengetahui Pelaksanaan Perlindungan Hukum Dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu melalui beberapa tahapan yang dimana tahapan tersebut dimulai melalui tahapan Pemasangan, tahapan Pelayanan, tahapan Tindakan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Untuk itu dapat dijelaskan Upaya Perlindungan Hukum yang di berikan kepada konsumen air bersih atas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut:⁹³

a. Tahapan Pemasangan

Yang diberikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru :⁹⁴

1. Para calon pengguna baru harus terlebih dahulu melakukan permohonan sambung baru yaitu dengan mengisi form permohonan sambung baru di bagian pelayanan.
2. Calon peengguna baru membawa berkas-berkas baru yang terdiri dari : foto copy identitas diri, yang masih berlaku, serta

⁹³ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

⁹⁴ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

bukti kepemilikan Rumah/izin pemilik dan Rekening SR (sambungan rumah) terdekat.

3. Pelaksana pelayanan melakukan identifikasi jaringan eksisting atau non eksisting pada permohonan sambung baru.
4. Kemudian apabila jaringan berada dilokasi eksisting, pelaksana pelayanan pelayanan melakukan input data pemohon dan memberikan dokumen bukti pendaftaran.
5. Bagian pelayanan mengatur jadwal untuk melakukan proses survey lapangan dan kemudian melakukan evaluasi hasil survey.
6. Apabila memungkinkan untuk dipasang sambungan baru, maka bagian langganan memberikan informasi kepada calon pelanggan bahwa permohonan disetujui beserta biaya pasang.
7. Apabila tidak memungkinkan untuk pemansangan sambungan baru, maka calon pelanggan akan ke dalam daftar tunggu potensi.⁹⁵

Namun hal tersebut pada kenyatannya yang dialami oleh konsumen Pengguna air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang masih banyak yang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang ada yang tidak sesuai dengan tahapan pemasangan yang dilakukan di lapangan sebagai

⁹⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

berikut:⁹⁶

1. Bagi pengguna baru air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru bahwa konsumen masih adanya yang masih bingung dalam untuk melengkapi persyaratan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk menjadi pelanggan baru serta dalam tindakan proses yang dilakukan memakan waktu cukup lama.⁹⁷
2. Dalam proses yang ingin dilakukan survei oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam tahapan pemasangan meteran air, memakai waktu yang berminggu-minggu untuk menunggu meteran yang ingin di pasang di rumah calon pemakai air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sedangkan masyarakat sangat membutuhkan air guna kebutuhan sehari-hari tetapi mereka belum dapat mempercepat dalam mencapai kepuasan konsumen tersebut.⁹⁸
3. Kemudian apabila memang konsumen pengguna baru tidak disetujui dapat dilakukan pemasangan meteran air bersih maka

⁹⁶ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

⁹⁷ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Marpoyan Damai Mei 2021

⁹⁸ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

seharusnya pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru memberikan informasi ke konsumen secepatnya sehingga para konsumen pengguna baru tidak berharap kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan konsumen dapat mencari jalan keluar lain untuk bisa mendapatkan air bersih tersebut.⁹⁹

b. Tahapan Pelayanan

Tahapan pelayanan ini dibagi menjadi 2, pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan tanggapan dari konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak kota Pekanbaru atas pelayanan yang diberikan.

1. Tahapan Pelayanan Dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

Oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam melakukan pembayaran atau tagihan dapat dilakukan melalui beberapa cara yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :¹⁰⁰

a. Pelanggan dapat datang ke kantor PDAM Tirta Siak Kota

⁹⁹ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

¹⁰⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

Pekanbaru atau pelanggan dapat datang ke Kantor Pos dan Agen pos yang dekat dari lokasi tempat tinggal pelanggan.

- b. Kemudian pelanggan menginformasikan nomor rekening Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Siak atau nomer sambungan kepada petugas loket.
- c. Petugas loket akan menginquiry data, sistem akan sinkronisasi dengan server pusat, lalu data akan muncul
- d. Kemudian petugas loket akan mengkonfirmasi nama, bulan tagih dan jumlah tagihan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- e. Kemudian pelanggan menyetujui data yang disampaikan oleh petugas dan bersedia menyerahkan sejumlah uang kepada petugas.
- f. Kemudian petugas menyerahkan resi bukti transaksi telah melakukan pembayaran Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru di kantor pos atau agen pos.

2. Bagi Konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

Dalam tahapan pembayaran air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai

berikut.¹⁰¹

- a. Memang dapat lebih mudah melalui agen pos karena tidak perlu ke kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melainkan hanya datang ke agen pos terdekat, hal tersebut dapat menghemat konsumen dalam melakukan perjalanan yang apabila harus datang unit atau ke kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- b. Ada juga konsumen yang melakukan pembayaran ke kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru karena rumah konsumen tidak jauh dari kantor tersebut.
- c. Sebagian konsumen ada yang mengeluh dalam sistem pembayaran online oleh agen pos dan mereka lebih rela melakukan perjalanan jauh ke kantor pusat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Kemudian keuntungan yang dapat diperoleh oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan Keuntungan bagi konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :

1. Keuntungan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta

¹⁰¹ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

Siak Kota Pekanbaru dalam bekerja sama pembayaran online dengan Kantor Pos sebagai berikut :¹⁰²

- a. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru bisa lebih fokus pada inti bisnisnya yaitu Penyediaan air Minum dan jaringan yang berkualitas.
 - b. Kemudian dapat juga menghemat berbagai macam sumber daya dan dapat dialihkan kepada bisnis intinya.
 - c. Target untuk menjadi bagian dari peningkatan, memajukan tarif hidup konsumen Kota Pekanbaru dapat tercapai.
2. Keuntungan bagi konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dengan membayar di kantor pos dan agen pos via online dengan membayar tagihan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sebagai berikut :¹⁰³
- a. Terutama akses pembayaran tersebar di seluruh pelosok pekanbaru sehingga dapat mempermudah konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran.
 - b. Dan waktu pembayaran lebih panjang dan sangat fleksibel karena diagen pos biasanya bukanya sampai malam hari bahkan dihari libur juga

¹⁰² Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹⁰³ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

- c. transaksi pembayaran tersebut bersifat online dimana data pembayaran langsung di terima oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

3. Tahapan Pengaduan

Dalam hal komplek yang dilakukan oleh pelanggan yang dimana pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru telah membagi terhadap zona-zona pelayanan yang dimana sebelumnya memang komplek dilakukan di kantor pusat, tetapi untuk memudahkan dalam mengatasi pelanggan yang komplek dari pelanggan bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru membentuk unit-unit baru yang ada terdapat pada wilayah Marpoyan Damai serta Senapelan.¹⁰⁴

Dengan adanya unit-unit baru tersebut selaku pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang mengharapkan dapat mempermudah pelanggan komplek dan tidak perlu datang ke Kantor Pusat dan kemudian pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang melakukan koordinasi ke bagian-bagian yang terkait terhadap keluhan tersebut agar semua keluhan tersebut lebih cepat tercover mengenai pengaduan mereka.¹⁰⁵

Kendala Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yaitu masih banyaknya pelanggan yang tidak puas

¹⁰⁴ Hasil Wawancara Dengan Ibu Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹⁰⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibu Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru selama ini, tetapi tidak semua pelanggan melaikan beberapa wilayah saja yang di akibatkan oleh jaringan yang tidak baik kemudian tekanan air belum sampai pada pelanggan.¹⁰⁶

Untuk Mengatasi tidak mudah itu dalam melakukan perbaikan jaringan tersebut yang di karenakan biaya perbaikan jaringan tersebut biaya besar, dan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru tidak mampu untuk melakukan peremajaan sendiri harus adanya bantuan dari pihak lain.¹⁰⁷

Namun konsumen banyak yang tidak tau tentang kendala sebenarnya yang membuat kualitas air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru karena konsumen tidak berikan informasi yang berkaitan dengan kemacetan air yang terdampak oleh konsumen, seharusnya pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru tidak tinggal diam harusla memberi informasi kepada konsumen tidak diam saja, melainkan menunggu pegaduan dari konsumen tetapi pengaduan tersebut tidak juga di tanggap dengan cepat oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.¹⁰⁸

Tanggapan terhadap Perusahaan Daerah Air Minum yang

¹⁰⁶ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹⁰⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹⁰⁸ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Marpoyan Damai Mei 2021

dimana konsumen yang komplek, memang Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru menerima tanggapannya tetapi mereka melakukan koordinasi terhadap unit setempat agar keluhan tersebut dapat dikerjakan pada hari itu juga, kemudian permasalahan yang dialami pelanggan dapat teratasi dengan cepat dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum menyarankan agar pelanggan yang komplek lebih melakukan pelaporan unit terdekat karena sesuai dengan pembagian unit masing-masing wilayah.¹⁰⁹

Dalam melakukan suatu penelusuran terhadap adanya komplain oleh konsumen atau pelanggan air bersih, Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak mempunyai unit masing-masing dalam melakukan perbaikan tersebut sehingga dapat melakukan beberapa hal sebagai berikut oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru :¹¹⁰

1. Melakukan pemberitahuan kepada unit teknisi yang bersangkutan terhadap bidangnya, atas pelanggan yang komplain tersebut.
2. Kemudian teknisi tersebut melakukan pengecekan terlebih dahulu di tempat distribusi pengolahan air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, untuk menanyakan terhadap tekanan pompa air apakah normal ataupun

¹⁰⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibu Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹¹⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibu Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

mengalami kendala.

3. Kemudian pihak Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru melakukan survei kerumah pelanggan untuk melakukan pengecekan terhadap meteran tersebut apakah benar air yang di keluarkan Cuma sedikit atau tidaknya.

4. Kemudian pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melakukan penelusuran ke bagian jaringan air apakah adanya kebocoran tersebut yang mengakibatkan macetnya air sehingga membuat ketidaknyamanan terhadap konsumen atas kualitas pelayanan air bersih tersebut.¹¹¹

Adapun tanggung jawab yang di lakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengatasi komplek pelanggan tersebut :¹¹²

1. Bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) apabila telah menerima tanggapan, maka mereka akan melakukan kordinasi ke unit wilayah setempat.
2. Setelah itu unit yang berkaitan melakukan tindakan untuk datang kerumah pelanggan yang bermasalah.
3. Setelah itu unit melakukan pengerjaan serta melakukan dokumentasi, bahwa sudah dilakukan pengerjaan terhadap jaringan bermasalah tersebut.

¹¹¹ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹¹² Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

2. Pengaduan Bagi Konsumen

Kemudian pengaduan yang dilakukan bagi konsumen khususnya sebagai pemakai air bersih Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang dimana konsumen melakukan pengaduan sudah sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.¹¹³

Tetapi banyaknya konsumen yang merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan sangat lama, memang sudah di bagi di berbagai unit masing-masing tapi tidak juga dapat di atasi dengan cepat terhadap keluhan yang diberikan oleh konsumen, belum lagi pembayaran yang tetap berjalan sementara air bersih yang diberikan tidak mengalir ke konsumen sehingga membuat konsumen harus melangsir air yang berada agak jauh dari rumah konsumen, ada juga konsumen yang sudah capek karena air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru, sehingga memutuskan untuk memutuskan saluran air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.¹¹⁴

Seharusnya dengan banyaknya unit-unit tersebut dapat membuat pelayanan yang dilakukan lebih cepat tanggapannya, karena air bersih tersebut salah satu kebutuhan yang sangat penting untuk sehari-hari bagi masyarakat dengan adanya kemacetan air tersebut membuat segala

¹¹³ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

¹¹⁴ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Marpoyan Damai Mei 2021

kebutuhan sehari-hari terkendala oleh kualitas air bersih tersebut.¹¹⁵

Terlebih lagi kosumen ada juga yang membuat sumur bor walaupun pengeluaran yang di keluarkan nominalnya sangat lumayan tetapi konsumen mau tidak mau harus membuat sumur bor tersebut, guna untuk kebutuhan sehari-hari beda melainkan dengan masyarakat yang menegah kebawah harus menunggu tindakan-tindakan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sampai air yang di alirkan stabil namun hal tersebut sangat menjadi kendala serius oleh masyarakat menegah kebawah.¹¹⁶

c. Tindakan

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Dalam mengatasi permasalahan terhadap kualitas air bersih, yang telah terjadi khususnya di pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru adapun upaya yang di lakukan ialah Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Melakukan kerjasama dengan Kerjasama Pemerintah Badan Usaha (KPBU) yaitu dengan skema kerjasama yang dimana sesuai dengan amanat Kementrian Keuangan bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang melakukan

¹¹⁵ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

¹¹⁶ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Marpoyan Damai Mei 2021

kerjasama dengan Badan Usaha BUMN Nasional untuk mengelolah air tersebut karena adalah kebutuhan yang sangat vital.¹¹⁷

Dengan begitu Kerjasama Pemerintah Badan Usaha (KPBU) mensupport infrastruktur yang vital yang kebetulan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang mendapatkan program tersebut yang dimana sudah dapat badan usaha yang bernama PT. Tirta Madani.¹¹⁸

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melakukan pengolahan air dari sungai Siak menjadi air yang siap di pakai untuk pelanggan atau konsumen yang di mana pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta siak Kota Pekanbaru yang mengelola sampai pada ke pelanggan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru membangun produksi, serta merehap jaringan baru karena jaringan lama tidak terpakai sama sekali sehingga pihak mereka membangun jaringan yang baru dan untuk menarik pelanggan .¹¹⁹

Kemudian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melakukan teknik pembelian air oleh PT. Tirta Madani dengan jumlah berapa air yang terpakai yang kemudian dibayar oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru kepada pihak PT. Tirta Madani lalu bagi konsumen yang berlangganan di

¹¹⁷ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹¹⁸ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

¹¹⁹ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tetap melakukan pembayaran seperti biasa. Dan mengenai pemasangan jaringan air dan biling pembayaran itu tetap tanggung jawab pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru. Sedangkan tanggung jawab yang dimiliki oleh PT. Tirta Madani yaitu distribusi sampai pengembangan jaringan produksi.¹²⁰

Kemudian Dalam Perlindungan Hukum terhadap konsumen antara pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dengan pelanggan yang dimana terdapat permasalahan teknik diantaranya yaitu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pada pelanggan atau konsumen.¹²¹

Pada kenyataannya, memang terjadi pada konsumen karena penyebabnya pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru tidak memberikan pengertian atau penjelasan akan pentingnya mengetahui isi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, harusnya sebagai pihak pelaku usaha yang bergerak dalam bidang jasa yang mana selalu bertemu dengan masalah yang berhubungan dengan konsumen, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pekanbaru harus dapat memberikan penjelasan Undang-Undang

¹²⁰ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

¹²¹ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999.¹²²

Upaya dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang dimana digunakan untuk mengatasi permasalahan air bersih, maka Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki usaha-usaha penyehatan antara lain :¹²³

1. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku.
2. Mengajukan permohonan dana dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) pekanbaru maupun dari sumber-sumber lain yang dimana dengan adanya dana yang lebih dapat meringankan beban dalam melakukan pembenahan terhadap kebutuhan-kebutuhan alat-alat yang di pergunakan dalam pengaliran air bersih tersebut.
3. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor, karena peran investor sangat berpengaruh besar dalam menanggulangi kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi secara cepat dan memuaskan untuk para pelanggan terkhususnya para konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
4. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan.
5. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan.
6. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap

¹²² Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Marpoyan Damai Mei 2021

¹²³ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

kebocoran teknis maupun non teknis, sehingga dapat memperkecil terhadap kerusakan akan alat-alat yang di gunakan dalam pengolahan air bersih tersebut.

7. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan.
8. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.

Untuk itu ada upaya khusus yang diambil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengatasi, yaitu : ¹²⁴

- a. Keamanan baik dari semua manajemen, Pemerintah kota, DPRD Kota pelanggan, pihak-pihak yang berhubungan dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
- b. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru berusaha untuk mendapatkan bantuan dana dari Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah (APBD) Kota Pekanbaru yang kemudian bantuan ini digunakan untuk membeli peralatan-peralatan serta biaya perbaikan sarana-sarana pendistribusian air.
- c. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain
- d. Pelanggan mengadu tidak puas dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas.
- e. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi

¹²⁴ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

pengolahan air, Namun berdasarkan hal tersebut belum berhasil sepenuhnya, melainkan hanya sebagian saja.¹²⁵

2. Tindakan yang diberikan oleh konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

Dalam mengetahui berbagai tindakan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru memang benar telah memberikan tindakan tetapi yang jadi permasalahan sekarang ialah belum adanya gerakan-gerakan hanya memberikan tindakan saja, melainkan saluran air bersih yang seharusnya di alirkan kerumah-rumah dan terhindar dari air yang berwarna kuning masih juga terjadi belum ada pergerakan yang stabil oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru sehingga konsumen masih menunggu terhadap pembenahan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang belum menyebar keseluruh wilayah terkhusus Wilayah Marpoyan Damai dan Senapelan.¹²⁶

Namun tindakan yang di lakukan konsumen yang dapat kita lihat di bawah ini ialah sebagai berikut :¹²⁷

1. Konsumen melakukan pengaduan terhadap unit Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru guna

¹²⁵ Hasil Wawancara Dengan Ibuk Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Juni 2021

¹²⁶ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Marpoyan Damai Mei 2021

¹²⁷ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

mendapatkan haknya atas kenyamanan air bersih yang di dapatkan oleh konsumen.

2. Konsumen meminta agar masalah kemacetan segera teratasi dan kualitas air dapat lebih baik untuk di konsumsi oleh konsumen.
3. Konsumen meminta di lakukan pemutusan oleh pihak Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan lebih memilih untuk membuat sumur bor.

Standar pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang baik Mengingat betapa pentingnya air bersih untuk kebutuhan manusia, maka kualitas air tersebut harus memenuhi Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010, Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum, yaitu :

128

1. Syarat fisik: air harus bersih dan tidak keruh, tidak berwarna, tidak berbau dan tidak berasa, suhu antara 10o – 25 o C (sejuk).
 2. Syarat kimiawi: tidak mengandung bahan kimiawi yang mengandung racun, tidak mengandung zat-zat kimiawi yang berlebihan, cukup yodium, pH air antara 6,5 – 9,2
 3. Syarat bakteriologi: tidak mengandung kuman-kuman penyakit seperti disentri, kolera dan bakteri patogen penyebab penyakit.
- lain.

¹²⁸ Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010, *Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum*

Dengan begitu harus meningkatkan kualitas air dengan cara melakukan uji coba berkala terhadap kualitas air bersih serta meningkatkan rajin membayar tagihan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dapat memperbanyak loket dalam melakukan pembayaran secara daring, selain itu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru memberikan pelayanan terhadap rutinitas dalam pengecekan agak tidak terjadinya kebocoran terhadap pipa.

Seperti salah satu Perusahaan Daerah Air Minum yang berada di Batam yaitu PT Adhya Tirta Batam yang pada saat ini menjadi suatu perusahaan yang terbaik, banyak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang melakukan kunjungan dan saling berbagi bimbingan guna untuk memajukan pelayanan terhadap kualitas air bersih tersebut dengan memberikan bimbingan mengenai sistem pelayanan sampai ke pengolahan air bersih, serta kesempatan bimbingan ini diberikan kesemua persyaratan ISO, mulai dari bagaimana menganalisa kebutuhan dan harapan pelanggan terkait faktor eksternal dan internal, hingga bagaimana dalam melakukan peningkatan terhadap penerapan sistem pelayanan yang baik dan sesuai yang di inginkan konsumen ini sangat baik untuk dilakukan kerja sama terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.¹²⁹

¹²⁹ <https://www.atbbatam.com/?md=view&id=1-21022400001>, tentang pelayanan, diakses 23 juni 2021.

B. Upaya Oleh Konsumen Air Bersih Atas Buruknya Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru

Adapun upaya konsumen air bersih terhadap pelayanan air bersih dapat dilakukan dengan cara melakukan pengaduan, mendapatkan haknya, serta mendapatkan kompensasi (ganti rugi).

Upaya diatas dapat uraikan sebagai sebagai berikut :

a. Pengaduan

Bentuk pengaduan yang dilakukan oleh konsumen yaitu sebagai berikut :¹³⁰

1. Konsumen melakukan suatu pengaduan ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
2. Konsumen melakukan pengaduan ke unit terdekat terlebih dahulu agar lebih mudah dengan unit-unit terdekat yang di sediakan.
3. Konsumen memberikan keluhan-keluhan tentang yang di alami kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang dimana keluhan yang di hadapi konsumen kurangnya kualitas kepuasan Air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru adanya kemacetan terhadap air yang di salurkan dari perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru serta air yang keruh dan berwarna kuning hal tersebut konsumen lakukan untuk pengaduan

¹³⁰ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Marpoyan Damai Mei 2021

yang di berikan dapat di atasi secara cepat.

4. Konsumen menunggu tanggapan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru karena pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru melakukan pelaporan ke unit yang dimana tempat tinggal konsumen tersebut.
5. Konsumen menunggu teknisi oleh perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru untuk datang kerumah konsumen pengguna air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

b. Mendapatkan Haknya oleh Konsumen

Konsumen sebagai pelanggan air bersih perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mendapatkan haknya sebagai berikut :¹³¹

1. Sebagai konsumen seharusnya mendapatkan air yang bersih dan tidak berbau serta tidak berwarna kuning dan mendapatkan kenyamanan dalam pemakaian air bersih yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
2. Mendapatkan hak atas pelayanan yang diberikan dengan di tanggap dengan baik dan cepat sehingga mempermudah konsumen dalam mendapatkan haknya.

¹³¹ Wawancara Dengan Narasumber Pengguna PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Diwilayah Senapelan Mei 2021

3. Mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru terhadap kualitas air yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.
4. Konsumen Mendapatkan hak untuk didengarkan keluhan-kesah terhadap pengaduan yang di lakukan oleh konsumen.
5. Pelanggan berhak mengajukan keberatan yang di sampaikan ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak setempat, bila jumlah pemakaian air di Kartu Meter Langganan (KML) tidak sesuai dengan angka yang tertera dalam meter air.

c. Kompensasi atau ganti rugi

Adapun Kompensasi yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru meliputi sebagai berikut : ¹³²

1. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru memberikan keringanan tagihan terhadap konsumen air bersih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru yang dimana terdampak akan kemacetan air dan air yang berwarna kuning tersebut.

¹³² Hasil Wawancara Dengan Ibu Welly Selaku Kasubbag Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Juni 2021

2. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru menambah debit air yang masih kurang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru.

3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru mengganti Meteran Air yang apabila terjadi gangguan terhadap meteran tersebut maka akan segera dilakukannya pengantian kerumah konsumen air bersih.

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:¹³³ Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Namun hal tersebut tidak sesuai dengan yang di dapatkan oleh konsumen air bersih banyaknya konsumen yang tidak nyaman akan pelayanan atas kepuasan yang di berikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengalirkan air bersih ke konsumen, yang banyak terjadi kemacetan tetapi meteran air tetap saja berjalan hal tersebut tentu sangat merugikan bagi konsumen serta mengenai keamanan air bersih yang memang tidak dapat air bersih tersebut untuk diminum karena air bersih yang gunakan tidak layak untuk diminum melainkan air bersih tersebut hanya untuk kebutuhan mandi, mencuci saja hal tersebut di pengaruhi karena air yang berwarna kuning dan berbau maka sangat berbanding jauh dengan apa yang

¹³³ Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

seharusnya konsumen dapatkan, mengenai keselamatan mengkonsumsi air bersih tersebut memang tidak boleh di konsumsi karena berbahaya dilihat dari air yang berwarna kuning bercampur karat tersebut sangat tidak mungkin untuk di konsumsi konsumen melainkan sangat berbahaya atas kesehatan jika di konsumsi oleh konsumen.

Seharusnya yang di dapatkan oleh konsumen tersebut akan air bersih ialah air yang dapat dikonsumsi dan diminum untuk keberlangsungan kehidupan sehari-hari dan konsumen tidak perlu membeli air minum diluar, dengan adanya air bersih yang dapat langsung di konsumsi oleh konsumen sangat mempengaruhi dengan kualitas pelayanan tentang kepuasan konsumen tersebut.

Untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru belum bisa mencapai standar dalam pelayanan yang baik untuk konsumen masih sangat jauh dan membutuhkan perbaikan-perbaikan yang sangat serius untuk mencapai kualitas air bersih yang baik di konsumsi oleh konsumen, karena sampai sekarang keluhan-keluhan dari konsumen sangat banyak sementara untuk menanggapi keluhan tersebut pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru belum dapat mengatasi keluhan-keluhan konsumen tersebut. Hal tersebut sangat berbanding jauh dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kualitas pelayanan baik dan bersih oleh konsumen sehingga konsumen puas dengan pelayanan yang di berikan.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Upaya Perlindungan Hukum Yang Diberikan Kepada Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ialah dengan melakukan beberapa Upaya terdiri dari Tahapan Pemasangan, Tahapan Pelayanan, Tahapan Pengaduan, serta Tindakan.
2. Upaya oleh Konsumen Air Bersih Atas Buruknya Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru ialah dengan melakukan beberapa Upaya terdiri dari Pengaduan, Mendapatkan Haknya Oleh Konsumen, serta Kompensasi atau Ganti Rugi.

B. Saran

1. Seharusnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Dapat memperbaiki dalam komunikasi dengan pelanggan atau konsumen sehingga konsumen dapat di berikan pelayanan dengan baik mengenai kendala dalam terjadi kerusakan terhadap pemakai air bersih PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, serta dengan begitu dapat terjalinnya komunikasi dengan baik dengan konsumen sehingga tindakan-tindakan dapat dilakukan dengan cepat dan konsumen dapat puas akan pelayanan yang di berikan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru.

2. Seharusnya konsumen pengguna jasa PDAM harus melindungi dan mempertahankan haknya untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Banyaknya keluhan para pelanggan tersebut, harus menjadi perhatian pihak PDAM. Pelayanan yang benar dan jujur secara tidak diskriminatif merupakan hak-hak yang harus diperhatikan. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas haknya serta perlindungan atas kepentingannya, dengan tidak melupakan segala kewajiban yang melekat padanya, terlebih konsumen seharusnya tidak tinggal diam dalam hal-hal yang merugikan yang di berikan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru harus berani dalam mengambil tindakan-tindakan untuk mendapatkan hak yang seharusnya di dapatkan oleh konsumen atau pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Abd.Haris Hamid, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV. Sah Media, Makassar, 2017
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015
- Andri G. Wibisana, *Penegakan Hukum Lingkungan Melalui Pertanggung jawaban Perdata*, Badan Penerbit Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2017
- Assauri, *Manajemen Pemasaran; Dasar, Konsep, Dan Strategi*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1999
- Az. Nasution, *Suatu Pengantar Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2014
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2000
- Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008,
- Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014

- Lj. Van Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*, Pt Pradnya Paramita, Jakarta, 2017,
- Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta, 2001
- Moeinir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010
- Munir Fuady, *Konsep Hukum Perdata*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2014
- Sasonggko Wahyu, *Pengantar Ilmu Hukum*, Buku Ajar, Universitas Lampung Press, 1999
- Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006
- Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, Teori Kebijakan Dan Implementasi, Bumi Aksara, Jakarta, 2011
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk menaikkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta, Jakarta, 2006
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2011
- Sunaryo, *Pengolahan Sumber Daya Air*, Bayu Media, Malang, 2005
- Syafrinaldi, *Buku Panduan Penulisan Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau*, UIR Press, Pekanbaru, 2017

Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Media Publising, Malang, 2005

Tri Joko, *Unit Air Baku Dalam system Penyediaan Air Minum*, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010

Yusuf, Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003

Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2018

B. Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Bw)

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962, Tentang Perusahaan Daerah

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010, Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air

C. Yurisprudensi

<https://putusan3.mahkamahagung.go.id/direktori/putusan/0fe4bbf43591fa1479aa335b9ebb0d2e.html> (7 Maret 2021 pukul 15.30)