



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN PDAM (Studi PDAM Kabupaten Lombok Timur)**

SKRIPSI

Oleh:

BQ. PRATIWI UMayATUL KHAIROH
2019F1A020

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
MATARAM
2023**

HALAMAN PANGESAHAN

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA
LAYANAN PDAM (Studi PDAM Kabupaten Lombok Timur)**

Oleh:

BQ. PRATIWI UMATUL KHAIROH

2019F1A020

Menyetujui

Pembimbing Pertama

Pembimbing Kedua



(Edi Yanto, SH., MH)

NIDN: 0809058503



(Ady Supryadi, SH., MH)

NIDN: 0803128501

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI
SKRIPSI INI TELAH DISEMINARKAN DAN DIUJI OLEH TIM
PENGUJI PADA, SENIN 19 JUNI 2023

Oleh

DEWAN PENGUJI

KETUA .

Assoc. Prof. Dr. Hilman Syahrial Haq, S.H.,L.L.M (.....)
NIDN: 0021116504

ANGGOTA I

Edi Yanto. SH., MH (.....)
NIDN: 0809058503

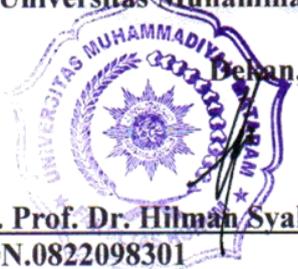
ANGGOTA II

Adv Supryadi. SH., MH (.....)
NIDN: 0803128501

Mengetahui

Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Mataram



Assoc. Prof. Dr. Hilman Syahrial Haq, S.H.,L.L.M
NIDN.0822098301

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi yang berjudul : “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan PDAM (Studi PDAM Kabupaten Lombok Timur)” ini. Merupakan hasil karya tulis asli yang saya ajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan skripsi tersebut telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Jika di kemudian hari terbukti bahwa karya saya tersebut bukan hasil karya tulis asli saya atau hasil jiplakan dari orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Program Studi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mataram, 19 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Bq. Pratiwi Umayatul Khairoh
NIM. 2019F1A020



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BG. PRATIWI UMATATUL KHAIRAH
NIM : 2019F1A020
Tempat/Tgl Lahir : Korleko, 2 April, 2001
Program Studi : S1 Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
No. Hp : 081 949 788 074
Email : baiqpratiwi37@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna layanan PDAM
(Studi PDAM Kabupaten Lombok Timur)

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 47%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 26 Juni 2023
Penulis


BG. Pratiwi Umatatul Khairah
NIM. 2019F1A020

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : BG. PRATIWI UMATUL KHAIRAH
NIM : 2019F1A020
Tempat/Tgl Lahir : Korleko, 2 April 2001
Program Studi : Si Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
No. Hp/Email : 081 999 788 079
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

..... Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Layanan PDAM
(Studi PDAM Kabupaten Lombok Timur).

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 26 Juni2023
Penulis


BG. Pratiwi Umatul Khairah
NIM. 2019F1A020

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak perlu menunjukkan proses mu ke orang lain karena mereka hanya akan melihat hasil bukan prosesnya”

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim...

Dengan menyebut nama Allah yang maha pengasih, lagi maha penyayang. Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kepada sang Maha Kuasa dengan segala kerendahan hati, sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir sebagai mahasiswa Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tuaku terimakasih atas do'a, kasih sayang, support, dan pengorbanannya selama ini dalam mengiringi langkahku, sehingga anakda dapat sampai pada titik ini dan bisa jadi seperti sekarang.
2. Semua keluarga yang selalu sabar mendampingiku selama ini.
3. Teman-teman seperjuangan di Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Terimakasih banyak buat pembimbing I dan pembimbing II, yang telah membantu dan membimbing saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Mataram

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan PDAM (Studi PDAM Kabupaten Lombok Timur).

Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya tercinta, Mamik Lalu Muhammad Subuh dan ibu Patrianah, yang selalu mendoakan ku dimapun aku berada, yang selalu mendidik ku dari kecil hingga sekarang yang tidak pernah mengeluh dalam memenuhi semua kebutuhan ku yang selalu memeberikan dukungan dalam segala hal.

Penyusun menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari peran, bantuan dan dorongan yang diberikan berbagai pihak kepada penyusun. Oleh karenanya, dalam kesempatan ini penyusun ingin mengucapkan terimakasih kepada:

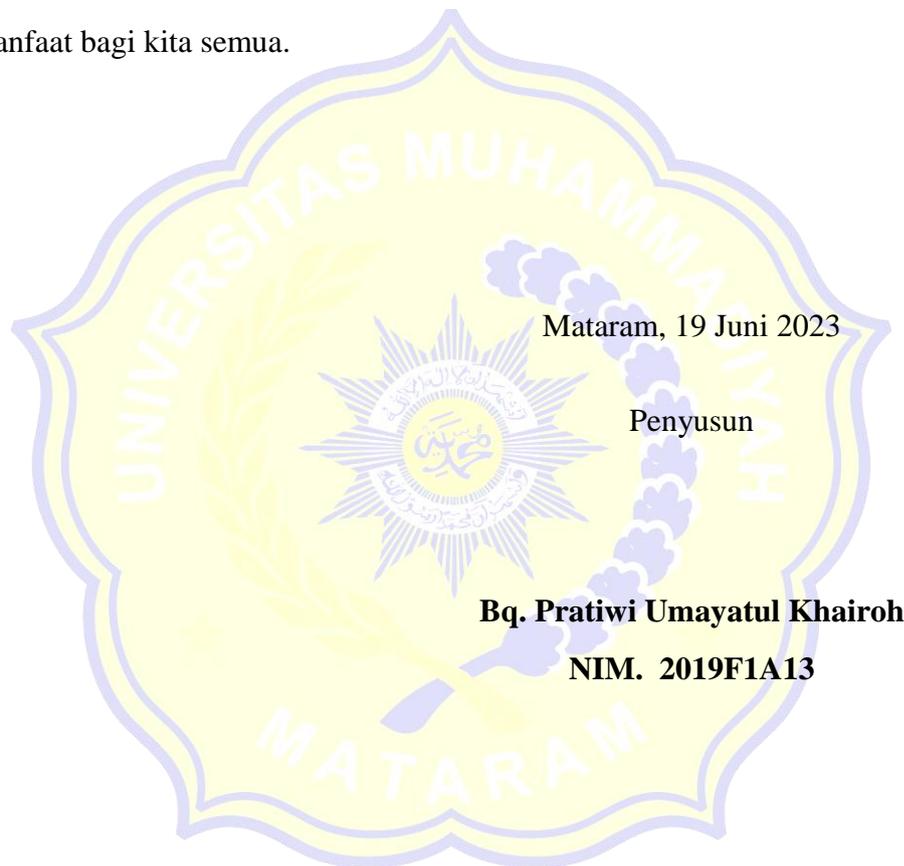
1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak, Drs. Abdul Wahab, MA. atas kesempatan, waktu, dan izin yang diberikan untuk menempuh studi pada Program Studi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram Bapak Assoc. Prof. Dr. Hilman Syahrial Haq, SH., L.L.M. Sekaligus sebagai dosen penguji saya.
3. Bapak Edi Yanto, SH., MH. Selaku Ketua Program Studi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram. Selaku dosen pembimbing 1. Yang

sudah sangat banyak meluangkan waktu dalam mengoreksi dan memberikan pengarahan untuk penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.

4. Bapak Ady Supryadi, SH., MH. Selaku dosen pembimbing 2. Yang sudah sangat banyak meluangkan waktu dalam mengoreksi dan memberikan pengarahan untuk penulisan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta jajaran Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah memberikan ilmu, bimbingan dan motivasi kepada penyusun.
6. Untuk semua keluarga besar saya, serta adik saya tercinta, Bq. Riazia Datul Khair atas doa dan dukungan yang tiada hentinya diberikan kepada saya.
7. Untuk teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum Angkatan 2019 yang begitu luar biasa memberikan begitu banyak pengalaman berarti selama masa perkuliahan.
8. Untuk diri saya sendiri karena telah mampu berjuang sampai pada tahap ini, mampu menyelesaikan skripsi dengan baik walaupun masih jauh dari kata sempurna.
9. Untuk teman-teman saya, Fahad Rifkhy Assofhy, Ayu Putri Ramadani, Ani Jumra, Irfan Kusuma, Odhit Arya Wicaksana. Terima kasih telah menjadi teman terbaik bagi saya dan selalu memberikan doa, dukungan, yang selalu membantu saya dalam segala hal dan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

10. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Dengan segala rasa hormat saya ucapkan terima kasih.

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu, saran serta kritik yang membangun sangat diharapkan dari para pembaca untuk menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.



ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Perlindungan Hukum bagi Konsumen Pengguna Layanan PDAM Kabupaten Lombok Timur Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, permasalahan yang sering terjadi di dalam masyarakat adalah masalah pelayanan yang diberikan pihak PDAM dan sering kali hak konsumen tidak dipenuhi oleh pihak PDAM Kabupaten Lombok Timur. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM dan mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Jenis atau metode penelitian yang digunakan adalah normatif empiris dengan pendekatan perUndang-Undangan dan pendekatan sosiologis yang sumber datanya di peroleh melalui data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data melalui studi Pustaka dan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan PDAM Kabupaten Lombok Timur bentuk perlindungan yang diberikan kepada konsumen adalah dengan memberikan hak konsumennya sesuai dengan pasal 4 UUPK, upaya hukum yang dapat di tempuh konsumen apa bila dirugikan dengan cara melakukan beberapa upaya seperti meminta ganti rugi apabila diperlukan, apabila tidak ada titik temu antara konsumen dengan produsen mengenai masalah yang di hadapi konsumen berhak menyelesaikan sengketa nya di beberapa lembaga perlindungan konsumen seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKMS) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) penyelesaian sengketa konsumen juga bisa dilakukan di pengadilan maupun di luar pengadilan. Diharapkan bagi pihak PDAM lebih meningkatkan pelayanannya, lebih memperhatikan hubungannya dengan konsumen dan memperhatikan hak konsumennya selain itu pihak PDAM juga harus menyediakan kotak pengaduan baik di cabang, pusat maupun secara online dan lebih transparan dalam hal pelayanan di dalam maupun di luar kantor

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Layanan PDAM

ABSTRACT

This thesis examines the Legal Protection for Consumers of the Regional Water Supply Company (PDAM) in East Lombok Regency under Law No. 8 of 1999 about Consumer Protection. The persistent issue in the community is PDAM's inadequate service, which frequently violates consumer rights in East Lombok Regency. Based on Law Number 8 of 1999, this study aims to identify the types of legal protection for PDAM service users and to comprehend the legal protection for consumers who have been harmed. The research methodology employed is empirically normative and legislatively and sociologically oriented. Through literature reviews and interviews, primary and secondary data were collected. According to the research findings, PDAM in East Lombok Regency protects consumers by guaranteeing their rights under Article 4 of the Consumer Protection Law. Consumers who have suffered harm can pursue legal remedies by pursuing compensation when necessary. Suppose the consumer and the producer cannot resolve the issues at hand. In such a scenario, the consumer can settle the dispute through consumer protection institutions such as the Community-based Consumer Protection Institution (LPKMS) and the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK). Additionally, consumer disputes can be settled through legal or extralegal means. It is anticipated that PDAM will improve its services, give greater attention to consumer relations, and uphold consumer rights. In addition, PDAM should install compliant receptacles at branch offices, headquarters, and online platforms to ensure internal and external service delivery transparency.

Keywords: Legal Protection, Consumer, PDAM Services

MATARAM MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
KEASLIAN KARYA TULIS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	7
D. Orisionalitas Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum.....	13
1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	13
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	17
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen	17
2. Jenis Perlindungan Hukum.....	18
3. Tujuan Perlindungan Hukum	20
4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen	20
5. Asas Perlindungan Konsumen.....	21
C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen	22
1. Pengertian Konsumen.....	22
2. Hak- hak Konsumen	26
3. Kewajiban Konsumen.....	28
D. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan.....	29
1. Pengertian Pelayanan.....	29
2. Jenis – Jenis Pelayanan.....	30
E. Tinjauan Umum Tentang PDAM	31

1. Pengertian PDAM.....	31
2. Fungsi PDAM.....	32
3. Hak dan kewajiban PDAM.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	34
B. Pendekatan Penelitian	34
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum/ Data	35
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum dan Data	36
E. Analisa Data dan Bahan Hukum	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
a. Letak Geografis Kabupaten Lombok Timur.....	39
b. Riwayat singkat PDAM Kabupaten Lombok Timur.....	39
c. Struktur organisasi PDAM Lombok Timur.....	43
d. Data sumber Air Baku	44
B. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan PDAM Lombok Timur	45
C. Upaya Hukum yang Dapat ditempuh Konsumen yang dirugikan atas pelayanan PDAM Lombok Timur	47

BAB V PENUTUP

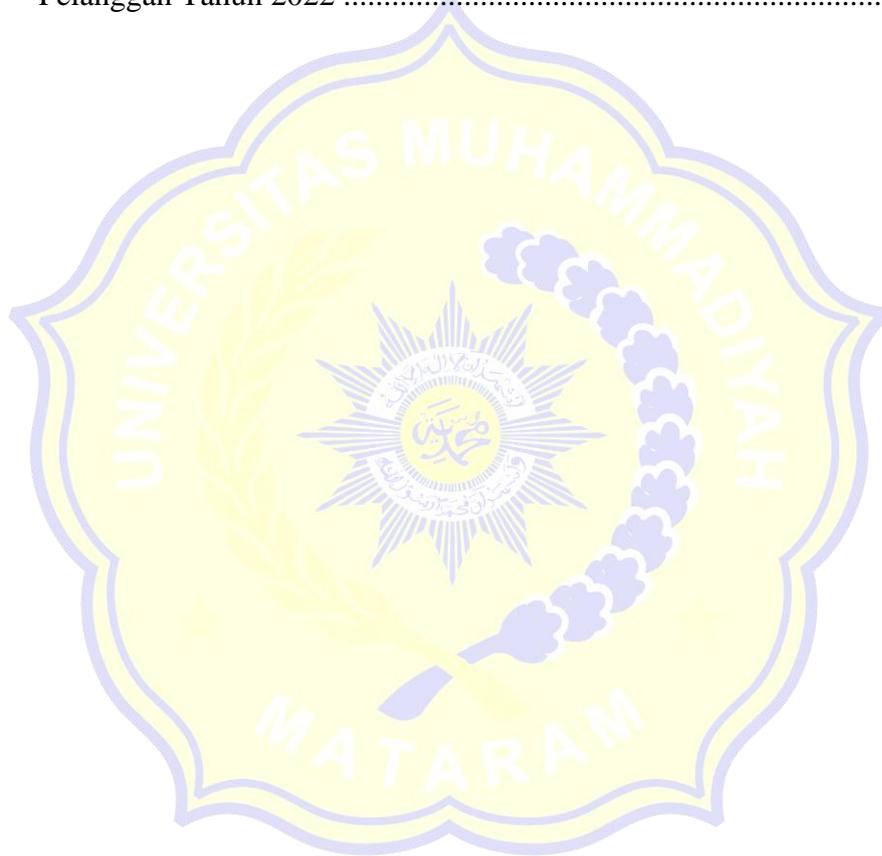
A. KESIMPULAN.....	67
B. SARAN.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Sumber Air Baku	44
Table 2. Laporan Jumlah Pelanggan Tahun 2020	57
Table 3. Laporan Jumlah Pelanggan Tahun 2021	58
Table 4. Laporan Jumlah Pelanggan Tahun 2022	59
Table 5. Rekapitulasi Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan Tahun 2022	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan sumber kehidupan bagi makhluk hidup di bumi, selain untuk minum air juga digunakan untuk memenuhi kebutuhan yang lain seperti mandi, masak, mencuci dan lain-lain. Selain untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga air juga digunakan untuk kebutuhan industri dan pertanian. Akan tetapi tidak sembarangan air yang bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mengkonsumsi air sembarangan bisa berpengaruh terhadap Kesehatan.

Air minum yang baik dikonsumsi atau digunakan tidak boleh mengandung bahan kimia yang berbahaya bagi tubuh, seperti arsenik, amonia, benzena, timbal, dan merkuri.

Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air menegaskan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin standar kebutuhan pokok air bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan keberlangsungan.¹

Indonesia adalah negara yang kaya akan sumber daya alam salah satunya sumber daya air maka dari itu pemerintah daerah membentuk badan usaha milik daerah yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM). Perusahaan

¹ Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang pendistribusian air bersih kepada masyarakat. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara moderen sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama Waterleiding sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai Suido Syo.²

Tahun 2004 merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu dengan terbitnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang SDA (Sumber Daya Air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka pada tahun ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (Peraturan Pemerintah) Nomor 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum). Dengan dimulainya kembali pembinaan Air Minum dari yang semula berbasis “Wilayah” menjadi berbasis “Sektor”.

Negara Indonesia merupakan daerah tropis yang sangat subur dengan tumbuhnya bermacam-macam tumbuhan. Dengan tumbuhnya tumbuhan maka munculnya sumber mata air yang berperan penting dalam kehidupan. Air merupakan unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan baik tumbuhan, hewan dan manusia. Di dalam UUD Negara RI Tahun 1945 menerangkan bahwa sumber daya alam harus dikelola secara maksimal dengan mempertimbangkan keberlanjutan generasi sehingga bisa membawa

² I Nyoman Renaldi Mahardika dkk, 2019. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kelalaian Prusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng)* Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha, Volume 2 No. 3 Tahun 2019.

masyarakat sejahtera.³ Kelangsungan hidup makhluk hidup di bumi bergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan bahan utama aktivitas manusia, baik untuk memenuhi kebutuhan rumah tangga maupun untuk menunjang aktivitas kehidupan manusia.

Faktor penting manfaat air adalah kebutuhan akan air minum. Air merupakan zat yang sangat penting bagi kehidupan manusia dan tidak ada seorang pun di dunia ini yang membutuhkan air, terutama untuk minum. Kebutuhan akan air minum telah meningkat tajam dengan pertumbuhan penduduk yang cepat. Selain untuk kebutuhan air minum air juga sangat diperlukan untuk keperluan sehari-hari seperti mandi, mencuci, memasak terlebih untuk ibu rumah tangga dan yang lainnya.

Kebutuhan akan air bersih setiap tahunnya semakin meningkat hal ini dikarenakan terus meningkatnya peradaban manusia yang semakin lama semakin besar. Akibat pembangunan manusia yang terus meningkat, pencemaran lingkungan, terutama sumber daya air, dapat semakin parah. Dalam hal ini, seseorang harus dapat menemukan berbagai cara untuk mendapatkan sumber air bersih baru untuk kebutuhan sehari-hari.

Pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber daya air bersih, yang peranannya sangat penting bagi kehidupan manusia dan pengelolaannya menjadi tanggung jawab negara, diatur Pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3). Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah melimpahkan kewenangan pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah

³ Indah Sukmaningsih, *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen Bagi Dosen Dan Praktisi Hukum*, (Jakarta, 1997), hlm.1

daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Tersedianya air bersih dan sehat merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi semua makhluk hidup.

Tersedianya PDAM diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dalam hal ini tercipta hubungan hukum antara PDAM selaku produsen dan pelanggan PDAM selaku konsumen adalah adanya kewajiban PDAM untuk menyediakan air minum sesuai standar kesehatan yang berlaku dan dapat dinikmati selama 24 jam sehari. Pelanggan sebagai penerima jasa berkewajiban membayar tagihan air sesuai dengan tarif yang telah ditentukan berdasarkan pemakaian yang tertera pada meter air di rumah pelanggan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya, seringkali hak-hak konsumen tidak terpenuhi.

Di Indonesia perlindungan konsumen menjadi salah satu perkembangan hukum, hal ini karena pelaku usaha sering kali mengabaikan hak-hak konsumennya. Dalam hal ini UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (1) Menegaskan bahwa, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini hedaknya mengatasi berbagai masalah yang dihadapi konsumen. Perlindungan konsumen ini sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya konsumen selalu berada dipihak yang dirugikan,

⁴Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

baik dalam pelayanan dan ketidak sesuaian dengan perjanjian sebelumnya anantara produsen dan konsumen.

Tingginya angka permintaan air bersih pertahunnya semakin meningkat karena tingginya angka pertumbuhan penduduk, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lombok Timur merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kabupaten Lombok Timur. PDAM sebagai perusahaan Daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Lombok Timur sebagai penyedia layanan air diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang layak pakai dan konsumsi terutama didaerah kabupaten Lombok Timur.

Ditingkat daerah, daerah Lombok Timur pengelolaan air bersih dikelola oleh PDAM Lombok Timur. Tingginya angka permintaan akan air bersih menyebabkan masih banyak daerah yang tidak tersentuh air, selain itu tingginya angka permintaan air menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan dari pihak PDAM terbukti dengan banyaknya konsumen yang mengeluhkan akan pelayanan yang diberikan pihak PDAM seperti tidak tanggapnya pihak PDAM dalam menangani masalah yang terjadi dimasyarakat.

Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang sering mengeluhkan air tidak keluar, air keruh, pipa bocor dan tingginya angka pembayaran air.

Sedangkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak PDAM tidak sesuai dengan tingginya bayaran yang diminta.

Sebagai konsumen sudah tentu merasa hak yang seharusnya diperoleh sebagaimana yang ditentukan oleh UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi, berdasarkan latar belakang masalah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai” Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Layanan PDAM”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah yang diteliti adalah:

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM di Lombok Timur?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang dirugikan atas pelayanan PDAM Lombok Timur?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM Kabupaten Lombok Timur
 - b. Untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan ditinjau dari Undang-Undang No.8 Tahun 1999.
2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis ambil dari penelitian ini adalah manfaat teoritis, praktis dan akademis:

a. Manfaat teoritis

- 1) Memperluas data penelitian dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata khususnya mengenai perlindungan konsumen.
- 2) Menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang membahas atau meneliti topik yang sama.

b. Manfaat praktis

- 1) Memberi jawaban atas apa yang diteliti
- 2) Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para pihak, baik pada pihak PDAM selaku pelaku usaha dan masyarakat selaku konsumen

c. Manfaat akademis

Secara akademis, merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi ilmu hukum tingkat strata satu (S1) pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Mataram.

D. Orisinalitas Penelitian

Untuk mengetahui orisinalitas penelitian yang penulis lakukan, dalam hal ini akan dicantumkan penelitian terlebih dahulu yang mirip dengan tema pembahasan. Penelitian dalam bentuk skripsi pernah dilakukan oleh beberapa mahasiswa sebagai berikut:

1	Nama, Tahun dan Judul Penelitian
	Risna tahun 2020, Perlindungan konsumen terhadap pengenaan tarif dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ditembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. ⁵

⁵ <http://repository.uin-suska.ac.id>. Diakses pada tanggal 25 November 2022, pukul 15.45 WITA.

	Rumusan Masalah
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengenaan tarif dasar PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.? 2. Apa faktor penyebab terjadinya perhitungan pengenaan tarif dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.?
	Persamaan
	Sama-sama meneliti tentang perlindungan yang di berikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap pihak konsumen
	Perbedaan
	Risna dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi masyarakat atas kenaikan tarif dasar Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) sedangkan Bq. Pratiwi Umayatul Khairoh membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM di Lombok Timur.
	Kesimpulan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberlakuan tarif air minum di PPDAM Tirta Tembilahan selalu menjadi perbincangan di kalangan masyarakat dan selalu menjadi masalah yang sangat besar karena pelayanan PDAM Tirta masih buruk di masyarakat sehingga ada yang bertentangan dengan regulasi air minum. Tarif Air yang dioperasikan oleh PDAM Tirta. PDAM Tirta beralasan terpaksa melakukan perubahan tarif air minum baru untuk meningkatkan akses air bersih. 2. Beberapa faktor yang mempengaruhi perhitungan dan penetapan tarif air minum menjadi alasan PDAM Tirta beralih ke tarif air minum baru. PDAM Tirta merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik di bidang bersih. Pasokan air, yang bertanggung jawab untuk menyediakan air bersih untuk seluruh penduduk. Namun pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta masih kurang memuaskan dikarenakan produksi instalasi pengolahan air minum (IPA) sehingga terjadi kekurangan air bersih bagi PDAM sehingga terjadi distribusi sistem distribusi air bersih yang tidak merata ke seluruh warga. rumah, sehingga hanya tersisa air bersih. Berapa jam PDAM Tirta beroperasi di beberapa wilayah yang belum tersentuh air dari PDAM Tirta dan masih minimnya pengaduan yang dapat memediasi pengaduan masyarakat dengan lebih efektif.
2	Nama, tahun dan Judul Penelitian
	Mhd. Dwiki Darmawan Tahun 2018, Tanggung jawab Perusahaan terhadap pelanggan akibat pelayanan buruk pendistribusian air. ⁶

⁶ <http://repository.umsu.ac.id> Diakses pada tanggal 25 November 2022, pukul 15.55
WITA

	Rumusan masalah
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana hubungan hukum antara PDAM Tirtanadi Cabang Delitua dengan pelanggan? 2. Bagaimana tanggung jawab PDAM Tirtanadi Cabang Delitua terhadap pelanggan akibat pelayanan buruk pendistribusian air? 3. Bagaimana upaya dan penyelesaian pengaduan pelanggan atas pelayanan buruk pendistribusian air oleh PDAM Tirtanadi Cabang Delitua?
	Persamaan
	Sama-sama penelitiannya bertujuan untuk mengetahui tanggung jawab pihak perusahaan daerah air minum (PDAM) terhadap hak-hak konsumennya
	Perbedaan
	Muhammad Dwiki Darmawan dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan atas pelayanannya yang buruk dalam mendistribusikan air. Sedangkan Bq. Pratiwi Umayatul Khairoh meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM di Kabupaten Lombok Timur.
	Kesimpulan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan hukum antara Pelanggan dan PDAM Tirtanadi Cabang Delitua terwujud melalui sebuah perjanjian, Perjanjian itu disebut perjanjian Pemasangan Baru yang bersifat baku. Perjanjian tersebut diberlakukan PDAM Tirtanadi Cabang Delitua kepada semua pelanggannya. Sehingga diantara keduanya terdapat hak dan kewajiban yang harus dilakukan. 2. PDAM bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen tidak hanya sebatas uang atau barang bahkan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar. Disamping itu UUPK mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan diluar pengadilan. 3. Upaya Penyelesaian Pengaduan Pelanggan Atas Tidak Lancarnya Distribusi Air Oleh PDAM Tirtanadi Cabang Delitua cara mendengar keluhan, kritik, serta saran yang diberikan oleh pelanggan. Pihak PDAM Tirtanadi Cabang Delitua telah semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan distribusi air terhadap pelanggan, turut merawat dan menjaga semua instalasi air serta menjaga kualitas air yang akan didistribusikan kepada pelanggan. Pihak PDAM Tirtanadi Cabang Delitua menjaga kualitas air dengan cara melakukan penyaringan sebelum didistribusikan kepada pelanggan
3	Nama, tahun dan Judul Penelitian
	Muhammad Futtuwah Andryadi Tahun 2019, Perlindungan

	hukum terhadap konsumen perusahaan Daerah air minum atas rendahnya kualitas air minum di desa petir Kabupaten Gunungkidul. ⁷
	Rumusan masalah
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul? 2. Bagaimana tanggung jawab hukum atas kerugian yang di derita konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunungkidul?
	Persamaan
	Sama-sama membahas tentang perlindungan terhadap konsumen yang di berikan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) terhadap hak-hak dan kewajiban konsumen.
	Perbedaan
	Muhammad Futtuwah Andryadi dalam penelitiannya bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan terhadap konsumen atas rendahnya kualitas air minum yang diberikan pihak PDAM di desa petir. Sedangkan Bq. Pratiwi Umayatul Khairah meneliti tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM di Lombok Timur.
	Kesimpulan
	<ol style="list-style-type: none"> 1. PDAM Tirta Handayani Gunungkidul sebagai salah satu perusahaan daerah yang menyelenggarakan pelayanan air bersih masyarakat tidak sepenuhnya bertanggung jawab untuk menyediakan air bersih bagi seluruh penduduk di setiap daerah, dalam hal ini pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul kepada konsumen. masih kurang memuaskan, hal ini dikarenakan posisi PDAM Tirta Handayani Gunungkidul yang bertujuan untuk memonopoli penyediaan air bersih disetiap daerah, sehingga pelayanan yang mereka tawarkan merupakan pelayanan yang minim, karena menyangkut penyediaan air bersih, hampir tidak ada pesaing yang layak disebutkan. Air yang mempengaruhi kenyataan bahwa konsumen mau tidak mau harus tetap menjadi pelanggan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul untuk mendapatkan air bersih. Warga Desa Petir juga mengalami kerugian besar akibat tidak maksimalnya pelayanan PDAM Tirta Handayani Gunungkidul. Kerugian tersebut tidak hanya bersifat materi, tetapi juga berdampak pada kesehatan konsumen, seperti konsumen yang menderita sakit. Karena konsumsi air minum yang dihasilkan oleh PDAM Tirta Handayani. 2. Berdasarkan prinsip tanggung jawab produk ditinjau berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan

⁷ <https://dspace.uui.ac.id>. Diakses pada tanggal 25 November 2022, pukul 16.05 WITA

konsumen Sehubungan dengan pelaksanaan kontrak pelanggan sistem penyediaan air minum oleh PDAM Tirta Handayaani Gunungkidul, kontraktor/penyelenggara bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pelanggan/pelaku usaha. Pasal 19(1) UUPK menyatakan bahwa pelaku ekonomi wajib mengganti kerugian konsumen atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian yang diakibatkan oleh konsumsi barang dan/atau jasa yang diproduksi atau dijual. Ayat 2 menjelaskan kembali bahwa kerugian yang disebutkan dalam ayat 1 dapat berupa pengembalian atau penggantian barang dan/atau jasa yang setara atau setara, atau kerugian perawatan kesehatan dan/atau hukum. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini konsumen mengalami kerugian karena beberapa hal, seperti kerugian material, dimana konsumen merasa dirugikan karena tetap harus membayar untuk setiap 10 meter kubik air rumah tangga, namun ternyata air yang mengalir tidak begitu diharapkan dan seragam. Tunggu. 2-3 hari untuk mendapatkan air. Selain itu, konsumen juga mengalami gangguan kesehatan seperti sakit tenggorokan akibat konsumsi air yang tidak tepat. Sedangkan PDAM Tirta Handayani hanya menanggapi keluhan atau laporan masyarakat dan menjelaskan mengapa distribusi dan kualitas air yang disalurkan tidak optimal. Tidak ada langkah atau tanggung jawab atas kerugian yang diderita gereja.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Kehadiran hukum dalam masyarakat sebagai pelindung dan pengatur tata cara kehidupan dalam bermasyarakat. Wujud hukum dalam masyarakat adalah memberi perlindungan kepada masyarakat yang hak dan kewajibannya merasa terganggu suatu masalah atau sengketa yang terjadi dalam masyarakat yang harus diselesaikan secara hukum positif maupun hukum adat dalam masyarakat tersebut, tujuannya adalah menciptakan masyarakat yang tertib dan teratur agar terciptanya keseimbangan dalam kehidupan masyarakat tersebut. Pada hakikatnya terdapat hubungan antara subjek hukum dan obyek hukum yang di lindungi oleh hukum dan menjadikannya sebuah kewajiban, hak dan kewajiban tersebut harus dilindungi oleh hukum sehingga dalam masyarakat tercipta ketentraman dan keamanan dalam melaksanakan kepentingannya.

Menurut Soedjono Dirdjosisworo, hukum dapat dilihat dalam delapan pengertian, yaitu hukum dalam arti penguasa, tepatnya dalam arti pejabat, tepatnya dalam arti perbuatan, tepatnya dalam arti sistem aturan, tepatnya dalam arti jaringan nilai, tepatnya dalam arti tertib hukum, tepatnya dalam arti yurisprudensi, hukum dalam arti disiplin hukum. Perbedaan makna undang-undang Soedjono Dirdjosisworo

dari sudut pandang yang berbeda menunjukkan bahwa undang-undang tidak hanya tentang peraturan perundang-undangan tertulis dan lembaga kepolisian, seperti yang dipahami oleh masyarakat yang selama ini tidak mengenal hukum. Tetapi hukum juga mencakup hal-hal yang benar-benar hidup dalam masyarakat.⁸

Secara umum, perlindungan berarti melindungi sesuatu dari hal-hal yang berbahaya, yang dapat berupa manfaat atau benda atau barang. Selain itu, perlindungan juga mencakup pentingnya dilindungi oleh seseorang yang lebih lemah. Oleh karena itu, perlindungan hukum dapat dipahami sebagai segala upaya yang dilakukan oleh negara untuk menjamin kepastian hukum guna melindungi warga negaranya sedemikian rupa sehingga hak-hak keperdataannya tidak dilanggar dan yang melanggarnya dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Menurut Undang-Undang

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2002 tentang tatacara perlindungan terhadap korban dan sanksi dalam pelanggaran hak asasi manusia yang berat, perlindungan hukum adalah suatu pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat keamanan untuk memerikan rasa aman baik fisik maupun mental, kepada korban dan saksi, dan ancaman, gangguan, terror, dan kekerasan dari pihak manapun, yang diberikan pada tahap

⁸ Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2008 hlm 25

penyidikan, penyelidikan penuntutan atau pemeriksaan di dalam proses pengadilan.

Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
- b. Jaminan kepastian hukum.
- c. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
- d. Adanya saksi hukum bagi pihak yang melanggarnya.

2. Menurut para ahli

- a. Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan atau tindakan dari penguasa yang sewenang-wenang dan tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, untuk mewujudkan ketertiban dan kenyamanan, keamanan, ketentraman, sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati hidupnya sebagai mana mestinya sebagai manusia.⁹
- b. Menurut Mucshin perlindungan hukum merupakan suatu hal yang melindungi subjek-subjek hukum melalui peraturan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku dan dipaksakan Penegakan dengan sanksi, upaya hukum dapat dibedakan menjadi dua bagian, yaitu:

⁹ Setino, "*Rule of Law*", Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm 3

1) Perlindungan Hukum Preventif

Yakni, perlindungan hukum negara, yang bertujuan untuk mencegah pelanggaran sebelum terjadi. Hal ini dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pelanggaran dan sebagai tanda kepatuhan.

2) Perlindungan Hukum Reprensif

Perlindungan hukum yang bersifat menindas adalah perlindungan hukum yang bersifat pamungkas berupa denda, penjara, dan hukuman tambahan ketika timbul sengketa atau terjadi pelanggaran.¹⁰

c. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah upaya melindungi kepentingan individu dengan mengakui hak asasi manusia untuk bertindak sesuai dengan kepentingannya.¹¹

d. Menurut Hetty Hasanah perlindungan hukum merupakan segala upaya yang dapat menjamin adanya kepastian hukum, sehingga dapat memberikan perlindungan hukum kepada pihak-pihak yang bersangkutan atau yang melakukan tindakan hukum.¹²

B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi beberapa suku kata, yaitu proteksi, hukum dan perlindungan hukum. Adapun kata “melindungi” dalam kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata

¹⁰ Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, (Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2003), hlm 14

¹¹ Satijipro Rahardjo, *Sisi-Sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, (Jakarta: Kompas, 2003), hlm 121

¹² Hetty Hasanah “*Perlindungan Konsumen Dalam Perjanjian Pembiayaan Konsumen atas Kendaraan Bermotor dengan Fidusia*.” *Jex Crimen* Vol. V No 4, 2016.

“melindungi” yang berarti meletakkan di belakang atau dibalik sesuatu agar tidak terlihat. Dengan kata lain, pengertian ini juga berarti menjaga atau memberikan pertolongan agar selamat. Jadi, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “perlindungan” berarti berlindung atau merupakan tindakan atau hal yang dilindungi, misalnya dengan melindungi yang rentan.¹³ Pengertian hukum menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia diartikan sebagai peraturan atau kebiasaan yang mengikat secara resmi yang ditetapkan oleh penguasa atau pemerintah.

Pengertian hukum menurut Sudikno Mertokusumo adalah seperangkat aturan atau asas kehidupan bersama yang dapat ditegakkan dengan sanksi.¹⁴ Perlindungan hukum adalah upaya untuk memberikan rasa nyaman terhadap kepentingan manusia yang dilindungi oleh hukum. Perlindungan hukum ditujukan untuk semua warga Negara tanpa terkecuali dan tanpa memandang status sosial masyarakat tersebut.

Perlindungan hukum tidak hanya memeberikan perlindungan untuk individu saja akan tetapi perlindungan bisa untuk kelompok, maka dalam hal ini perlindungan hukum memberikan jaminan dan solusi bagi setiap masalah agar terciptanya rasa aman dan nyaman dimasyarakat.

¹³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Jakarta, Balai Pustaka, 2002, hlm. 674.

¹⁴ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000, hlm.25.

2. Jenis Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum sebenarnya merupakan penyempitan arti dari perlindungan, dimana hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum¹⁵

Dengan “tindakan pemerintah” sebagai titik sentralnya maka dibedakan dua macam perlindungan hukum, yaitu:¹⁶

1. Perlindungan Hukum yang preventif

Perlindungan hukum yang preventif ini diberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Dengan begitu perlindungan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

2. Perlindungan Hukum yang Represif

Sebaliknya perlindungan hukum represif adalah bertujuan menyelesaikan sengketa. Dalam penelitian ini sengketa yang dimaksud adalah perkara pidana bilamana masyarakat menjadi

¹⁵ CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka Jakarta. hlm 117

¹⁶ Philipus M. Hadjon. *Ibid*, hal 2

korban yang dirugikan oleh pihak PDAM dan perkara perdata dimana pihak PDAM bertanggung jawab atas terjadinya permasalahan air yang terjadi dimasyarakat. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

3. Tujuan Perlindungan Hukum

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk:¹⁷

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam usaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

¹⁷ Undang – Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

- a. Undang-Undang Dasar 1945, Sebagai sumber dari segala sumber hukum, Indonesia mensyaratkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur. Tujuan pembangunan nasional dicapai melalui sistem ekonomi kerakyatan yang mampu menghidupi dan mengembangkan dunia yang menghasilkan barang dan jasa yang layak dikonsumsi masyarakat.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lahirnya undang-undang ini memberikan harapan kepada masyarakat Indonesia untuk memperoleh perlindungan terhadap kerugian yang timbul dalam perdagangan barang dan jasa. UU Perlindungan Konsumen menjamin kepastian hukum konsumen.

5. Asas Perlindungan Konsumen

Berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional berikut:¹⁸

- a. Asas manfaat yaitu untuk mengamankan bahwa segala dalam upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen

¹⁸ Undang- Undang Dasar Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

harus memberikan manfaat besar bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan yaitu peran serta seluruh masyarakat dapat dimaksimalkan dan konsumen serta pedagang memiliki kesempatan untuk menggunakan hak dan memenuhi kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam artimater dan spiritual.
- d. Asas kemanan dan keselamatan adalah emberikan jaminan kepada konsumen tentang penggunaan dan pemakaian barang dan jasa yang dikonsumsi dan digunakan oleh konsumen.
- e. Asas kepastian hukum Artinya baik pengusaha maupun konsumen sama-sama tunduk pada hukum dan merasakan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen .

C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Pasal 1 Angka 2 UUPK menyatakan “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”.¹⁹

Di Amerika Serikat, definisi konsumen termasuk "korban produk cacat", yang tidak hanya mencakup pembeli, tetapi juga

¹⁹ Pasal 1 Angka 2 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

korban yang bukan pembeli tetapi pengguna. Korban yang bukan pengguna juga menikmati perlindungan yang sama dengan pengguna.²⁰

Berdasarkan pengertian konsumen di atas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga yaitu:²¹

1. Konsumen komersial (*commercial consumer*), adalah setiap orang yang membeli barang dan/atau jasa yang digunakan untuk menghasilkan barang dan/atau jasa lain demi keuntungan.
2. Konsumen antara (*intermediate consumer*), yaitu orang yang membeli barang dan/atau jasa yang digunakan untuk usaha selanjutnya, juga menguntungkan.
3. Konsumen akhir (*ultimate consumer/and user*), yaitu setiap orang yang memperoleh dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain dan bukan untuk dijual kembali dan/atau untuk mendapatkan keuntungan.

Muhammad dan Alim, mendefinisikan konsumen berangkat dari pandangan atau konsep Islam terhadap harta, hak dan kepemilikan dengan transaksi atau tidak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam Islam. Definisi konsumen tersebut adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia pakai untuk pemakai akhir ataupun untuk proses produksi selanjutnya”²²

²⁰Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm,7

²¹ Zulham, *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia grup, 2016), hlm,17

²² Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE,2004), hlm.129

Pasal 1 Angka 1 menyatakan “perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”

Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atau UUPK menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidak pastina hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, secara kualitatif ditentukan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan Perlindungan Konsumen, baik dalam bidang Hukum Privat (Perdata) maupun dalam bidang Hukum Publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).²³

Perlindungan Konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, Perlindungan

²³ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm 1..

Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.²⁴ Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.

Cakupan Perlindungan Konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengatur 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.

²⁴ Pasal 1 Angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Maka, hukum perlindungan konsumen adalah asas dan aturan umum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan antara penyedia jasa dan pengguna sehubungan dengan penyediaan dan penggunaan barang konsumsi dan urusan kehidupan sosial.²⁵

2. Hak- hak Konsumen

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan Hak-Hak Konsumen sebagai berikut:²⁶

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang 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 di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen perspektif Internasional, Presiden Amerika Serikat J. F. Kennedy menyebutkan empat dasar hak

²⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), hlm 23

²⁶Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen yang dikemukakan didepan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu:²⁷

1. Hak memperoleh keamanan (*the right to safety*).

Aspek ini ditujukan pada perlindungan konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan konsumen. Dalam hal ini, intervensi, tanggung jawab dan peranan pemerintah dalam rangka menjamin keselamatan dan keamanan konsumen sangat penting.

2. Hak memilih (*the right to choose*).

Bagi konsumen, hak memilih merupakan hak prerogative konsumen apakah ia akan membeli atau tidak membeli suatu barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, pentingnya hak untuk mendapatkan informasi yang jujur, tingkat Pendidikan yang patut, dan penghasilan yang memadai, maka hak ini tidak akan banyak artinya. Karena dengan meningkatnya Teknik penggunaan pasar, terutama lewat iklan, maka hak untuk memilih ini lebih banyak ditentukan oleh faktor diluar dari konsumen.

3. Hak mendapat informasi (*the right to be informed*).

Hak ini mempunyai arti yang sangat fundamental bagi konsumen bila dilihat dari sudut kepentingan dan kehidupan ekonominya. Setiap barang yang akan dibeli haruslah diberikan selengkap mungkin dan penuh kejujuran mengenai barang tersebut.

4. Hak untuk di dengar (*the right to be heard*)

Dalam ini kepentingan konsumen harus diperhatikan dan tercermin dalam kebijakan pemerintah, termasuk turut didengar dalam pembentukan kebijakan tersebut. Selain itu, konsumen juga harus didengar setiap keluhannya dan harapannya dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dipasarkan produsen.

PBB melalui Resolusi Nomor A/RES/39/248 tanggal 16 April 1985 tentang perlindungan konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*) merumuskan enam kepentingan konsumen yang harus dilindungi, antara lain:²⁸

1. Melindungi konsumen dari risiko terhadap kesehatan dan keselamatannya.
2. Promosi dan perlindungan kepentingan sosial ekonomi konsumen.

²⁷ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016), hlm, 47-48

²⁸ *Ibid*, hlm, 49

3. Ketersediaan informasi yang cukup untuk memungkinkan konsumen membuat pilihan yang tepat berdasarkan keinginan dan kebutuhan pribadi mereka.
4. Edukasi Konsumen.
5. Tersedianya Kompensasi yang Efektif.
6. Kebebasan untuk mendirikan organisasi konsumen atau organisasi lain yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyatakan pendapat mereka tentang keputusan yang mempengaruhi kepentingan mereka.

Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union- IOCU*) Ditambahkan empat hak dasar konsumen yang harus dilindungi, yaitu: ²⁹

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
3. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen.
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap* atau EEG) menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:³⁰

- a. Hak perlindungan Kesehatan dan Keamanan.
- b. Hak perlindungan kepentingan ekonomi.
- c. Hak mendapat ganti rugi.
- d. Hak atas penerangan.
- e. Hak untuk didengar.

3. Kewajiban Konsumen

Selain memperoleh hak-hak konsumen juga memiliki kewajiban yaitu:³¹

²⁹ Ahmadi Miru, Sutarmanto Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015), hlm,39

³⁰ Meriam Darus Badrul zaman, *Op.cit.* Hlm, 61.

³¹ 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. Beriktikad 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.

D. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.³² Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).³³ Menurut Ratminto dan Atik, Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang dan jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, ditumpuk, atau digudangkan melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Dalam hal pelayanan diberikan dengan tidak optimal maka pelayanan tidak

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm.22

³³ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hlm. 415

dapat diulangi, karena pelayanan diberikan secara langsung kepada pelanggan.³⁴

Menurut Gronroos 1990, Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.³⁵

Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standard manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.³⁶

Jadi dapat disimpulkan pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat

³⁴Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).

³⁵<http://www.google.com/search?q=pelayanan%20menurut%20gronroos&tbm=>
Diakses pada tanggal 4 Desember 2022, pukul 16.19 WITA

³⁶Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 275

pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

2. Jenis-Jenis Pelayanan

Jenis-jenis pelayanan bagi konsumen dibagi menjadi 5 yaitu:³⁷

1. Layanan pelanggan berjalan
Layanan pelanggan berjalan merupakan layanan yang hadir pada era pelayanan pelanggan terbentuk. Jenis pelayanan pelanggan seperti ini sangat menyita waktu, hal ini karena pelanggan harus mengunjungi layanan perusahaan secara langsung.
2. Layanan pelanggan melalui email
Konsumen menginginkan tanggapan yang cepat, pengiriman yang cepat dan tepat waktu. Akan tetapi pelayanan melalui email, respon yang diberikan lebih lambat dibandingkan melalui telpon.
3. Layanan panggilan telpon
Layanan panggilan telpon merupakan, layanan yang paling dimiliki oleh setiap bisnis. Pelanggan yang memiliki keluhan atas pelayanan yang diberikan akan langsung menghubungi akun bisnis yang dikeluhkan untuk mendapatkan solusi secara cepat.
4. Layanan chat secara langsung melalui website/ media sosial
Layanan pelanggan melalui chat merupakan metode yang paling populer saat ini. Karena hampir setiap masyarakat memiliki akun media sosial sehingga memudahkan mereka untuk mengirim pesan ke perusahaan yang mereka tuju.
5. Layanan IVR (*Interactive Voice Response*)
Layanan IVR (*Interactive Voice Response*) atau respon suara interaktif merupakan, layanan yang menggunakan teknologi yang mampu memutar rekaman suara dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan.

E. Tinjauan Umum Tentang PDAM

1. Pengertian PDAM

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum adalah salah satu badan ekonomi daerah yang menangani pendistribusian air bersih untuk masyarakat umum yang diawasi dan dikendalikan oleh

³⁷<https://www.barantum.com/blog/layanan-pelanggan/>. Diakses pada tanggal, 4 Desember 2022. Pukul 16.28 WITA.

eksekutif dan legislatif. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya diseluruh Indonesia.

Apabila merujuk pada Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 690-069 tahun 1992, tentang Pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, disana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, dimana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (*self financing*) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya, disamping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemda.³⁸

2. Fungsi PDAM

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, PDAM mempunyai fungsi yaitu:³⁹

- a. Pelayanan umum penyediaan air minum dan/atau air bersih kepada pelanggan serta pendistribusian/ penjualan air baku didalam dan diluar Daerah.
- b. Pemberian jasa teknis kepada masyarakat yang berhubungan dengan bidang air minum atau air bersih baik diminta maupun tidak diminta dan
- c. Pemberian kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli Daerah.

3. Hak dan kewajiban PDAM

PDAM memiliki hak-hak dalam mengelola penyediaan air minum sebagai berikut: ⁴⁰

³⁸ https://www.academia.edu/20063682/pengertian_PDAM. Diakses pada tanggal 4 Desember 2022, pukul 18.44 WITA

³⁹ http://jdih.penajamkab.go.id/assets/Perbup_Nomor.43_Tahun_2018_tentang_Struktur_Organisasi_PDAM. Di akses minggu 4 Desember 2022, pukul 19.28 WITA.

- a. Penagihan untuk air dan/atau non air dan menerima hasil penjualan dari pihak lain atau pelanggan.
- b. Mengenakan atau menerapkan denda untuk faktur yang terlambat.
- c. Menolak dan/atau menerima permintaan dari calon konsumen, dengan mempertimbangkan kapasitas produksi dan alasan teknis lainnya.
- d. Memberikan sanksi atas pelanggaran yang dilakukan oleh Nasabah, Nasabah Pasif, Klien dan/atau pihak lain berdasarkan Peraturan.
- e. Inspeksi pipa paket jika diperlukan. F. Untuk memperoleh tanah untuk pembangunan fasilitas sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Deteksi volume air baku secara terus menerus sesuai izin yang diterbitkan.

PDAM memiliki tanggung jawab dalam mengelola penyediaan air minum sebagai berikut: ⁴¹

- a. Pemanfaatan fasilitas penyediaan air minum yang optimal.
- b. Apabila PDAM tidak dapat memenuhi aliran air dalam waktu 1 x 24 jam (dua puluh empat) jam setelah menerima pemberitahuan pelanggan, PDAM wajib menyediakan air yang dibutuhkan dengan cara lain;
- c. Memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan mempertimbangkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- d. Melakukan penggantian meter air secara berkala minimal 4 (empat) tahun sekali. Jika meteran air rusak sebelum 4 tahun, PDAM wajib mengganti meteran air tersebut.
- e. Menginformasikan pelanggan tentang gangguan layanan dan hambatan.
- f. Lakukan pemeriksaan kualitas air secara berkala.
- g. Menangani dan memantau keluhan pelanggan.
- h. Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pasokan.
- i. Penyediaan pusat informasi dan kotak pengaduan.

⁴⁰ Risna, 2020. *Perlindungan konsumen terhadap pengenaan tarif dasar perusahaan daerah air minum (PDAM) ditembilahan kabupaten Indragiri hilir, skripsi*. Pekanbaru 2020.

⁴¹ *Ibid*

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Hukum normatif empiris. Penelitian Hukum normatif adalah penelitian yang mengkaji studi dokumen, yakni menggunakan berbagai data sekunder seperti peraturan perundang-undangan, keputusan pengadilan, teori hukum dan dapat berupa pendapat para sarjana.⁴²

Sedangkan penelitian Hukum empiris adalah suatu cara atau prosedur yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan penelitian terhadap data primer di lapangan.⁴³

B. Pendekatan Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan yaitu kegiatan meneliti Peraturan Perundang-Undangan, yang berkaitan dengan perlindungan hukum Ketenagakerjaan yang berasal dari Undang-Undang, buku-buku, dokumen-dokumen, dan sumber-sumber lainnya.⁴⁴

⁴² Jurnal Idtesis.com “*Metode Penelitian*”. Diakses pada tanggal 24 Maret 2023 pukul 22.37 WITA.

⁴³ Soerjono Soekanto, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, Cetakan Ketiga, UI Press, Jakarta, 1984, hlm 52.

⁴⁴ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011, hlm 93

2. Pendekatan Sosiologis (*Sociologis Approach*)

Pendekatan sosiologis yaitu suatu pendekatan yang dapat menjelaskan hukum sebagai fenomena sosial, menjelaskan hubungan antara hukum dengan perilaku sosial, hubungan hukum dengan perilaku sosial, hubungan hukum antara hukum dengan fakta sosial.

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum dan Data

1. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

Data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, yaitu:⁴⁵

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat Autoritatif berupa peraturan perundang-undangan. Peraturan perUndang-Undangan yang digunakan adalah peraturan perUndang-Undangan yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu:

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- 2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- 3) Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.
- 4) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Penyelesaian Sengketa

⁴⁵Achmad, Yulianto dan Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian hukum Normatif Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,) 2015, hlm. 67

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, berupa pendapat hukum atau teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian artikel ilmiah, maupun *website* yang terkait dengan bahan hukum sekunder pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Dengan adanya bahan hukum sekunder maka penelitian akan terbantu untuk memahami atau menganalisis bahan hukum primer. Termaksud pula dalam Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer yang terdiri dari buku, jurnal, artikel dan tulisan terkait.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, terdiri dari kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia, dan lain sebagainya.

2. Jenis dan sumber data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama yaitu wawancara baik dengan informan maupun responden.
- b. Data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen-dokumen resmi, laporan, buku-buku dan sebagainya.

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Bahan Hukum dan Data

Adapun tehnik pengumpulan data dan bahan hukum dalam penelitian ini antara lain:⁴⁶

1. Studi Kepustakaan

Teknik dan alat pengumpulan bahan hukum, yaitu dengan mencari dan mengumpulkan serta mengkaji peraturan perundang-undangan, literatur-literatur, dan pendapat para sarjana yang terkait dengan pokok permasalahan yang dibahas.

2. Wawancara (*interview*)

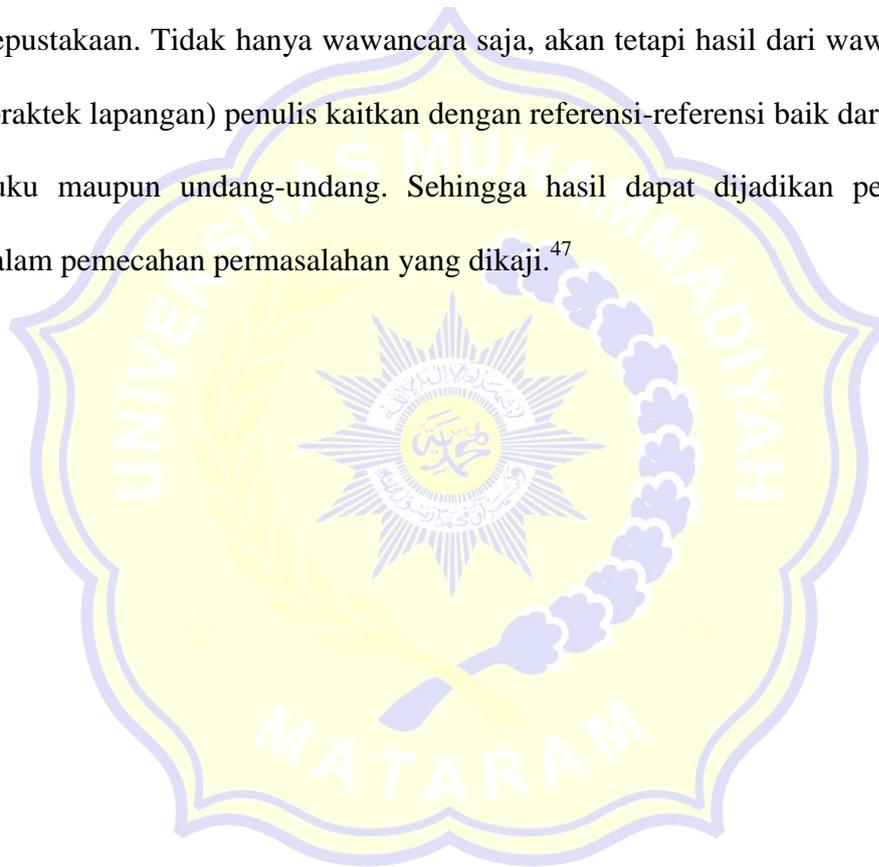
Teknik dan alat pengumpulan data, pengumpulan dengan teknik wawancara, yaitu dengan mengadakan komunikasi langsung dengan responden dan informan di PDAM Lombok Timur “Wawancara (*interview*) adalah situasi peran antar pribadi bertatap muka (*face to face*). Pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden dan Informan. Terdapat 2 unsur dalam wawancara yaitu informan dan responden. Informan adalah orang yang menjadi sumber informasi. Dan Responden adalah orang yang memberi tanggapan atau reaksi dari suatu masalah

E. Analisa Bahan Hukum dan Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu analisis hukum yang didasarkan pada bahan-bahan kepustakaan

⁴⁶ Achmad, Yulianto dan Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian hukum Normatif Empiris*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015, hlm 161

dan hasil wawancara dengan responden atau informan, kemudian dianalisis dalam mendapatkan data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan dan disajikan berupa rangkaian kata-kata atau kalimat. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyusun gambaran atau potret suatu permasalahan tentang pola dan problematika. Penulis menerapkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara dan studi kepustakaan. Tidak hanya wawancara saja, akan tetapi hasil dari wawancara (praktek lapangan) penulis kaitkan dengan referensi-referensi baik dari buku-buku maupun undang-undang. Sehingga hasil dapat dijadikan pedoman dalam pemecahan permasalahan yang dikaji.⁴⁷



⁴⁷ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2012, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Universitas Indonesia Press. lmn 45