

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan PDAM Kabupaten Lombok Timur adalah dengan memberikan hak konsumennya yang sudah tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu, hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan, hak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, dan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
2. Upaya hukum yang dapat ditempuh konsumen yang dirugikan pihak PDAM Kabupaten Lombok Timur adalah dengan melakukan beberapa upaya terdiri dari pengaduan, mendapatkan haknya oleh konsumen, serta mendapatkan kompensasi atau ganti rugi apa bila diperlukan. Apabila tidak ada titik temu dari masalah yang dihadapi antara konsumen dan

pihak PDAM maka konsumen berhak melakukan pengaduan dan memproses perkaranya 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 sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, selain itu dalam Pasal 45 UUPK sudah dijelaskan penyelesaian sengketa antara konsumen dan produsen.

B. Saran

Setelah penulis mengemukakan kesimpulan di atas, maka perlu kiranya saran- saran sebagai berikut:

1. Seharusnya pihak PDAM menyediakan kotak pengaduan di masing-masing kantor cabang dan pusat dan pihak PDAM menyediakan situs pengaduan secara online yang dapat diakses selama 24 jam agar memudahkan konsumen melakukan pengaduan kapanpun dan dimanapun
2. Dikarenakan banyaknya keluhan konsumen dan permasalahan yang terjadi seharusnya pihak PDAM lebih transparan dalam pelayanan di luar maupun di dalam kantor dan seharusnya ada putusan dewan direksi yang mengatur tentang hubungan antara konsumen PDAM dan produsen bukan hanya mengatur tugas dan fungsi kepegawaiannya saja agar meoptimalkan dalam melakukan tugas dan bisa memberikan pelayanan lebih baik lagi dan diharapkan kedepannya pihak PDAM dapat menambah divisi hukum agar ketika terjadi masalah bisa diselesaikan sesuai hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Achmad, Yulianto dan Mukti Fajar, *Dualisme Penelitian hukum Normatif Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar,) 2015.
- Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015).
- CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan tata Hukum Indonesia*. Balai Pustaka Jakarta.
- Indah Sukmaningsih, *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen Bagi Dosen Dan Praktisi Hukum*, Jakarta, 1997.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010).
- Meriam Darus Badrul zaman, *op.cit.*
- Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: BPFE, 2004).
- Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Philipus M. Hadjon. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (bina ilmu).
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Edisi Ketiga), Jakarta, Balai Pustaka, 2002.
- Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003).
- Soedjono Dirdjosisworo, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2008.

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

—— dan Sri Mamudji, 2012, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Universitas Indonesia Press. 45

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2000.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2008.

Zulham, *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2016).

B. Jurnal

Elvira Fitriyani Pakpahan et al, 2022. “Peran Ombudsman Terhadap Perlindungan Konsumen Terkait Lonjakan Tagihan Air PT. PDAM Kota Medan” *Jurnal Ilmu Hukum Legal Standing* Vol.6 No.2

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

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

Setino, *“Rule of Law”*, Surakarta: Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, 2004).

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

Marcelo Leonardo Tuela, 2014. *“Upaya Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Barang Yang Diperdagangkan”* *Lex Privatum*, Vol.II No. 3.

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

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air. Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 4277

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
Lembar Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Penyelesaian Sengketa
Tambahhan Lembaran Negara Republik Indonesi Nomor 3872

D. Skripsi

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

E. Internet

https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Daerah_Air_Minum. Diakses pada tanggal 30 november 2022 pukul 00.24 WITA

<https://disperindag.sumbarprov.go.id/details/news/9218> diakses pada tanggal 25 november 2022, pukul 15.28 WITA

<http://repository.uin-suska.ac.id> Diakses pada tanggal 25 November 2022, pukul 15.45 WITA
<http://repository.umsu.ac.id> Diakses pada tanggal 25 November 2022, pukul 15.55 WITA

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

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

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

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

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

http://jdih.penajamkab.go.id/assets/Perbup_No.43_Tahun_2018_ttg_Struktur_Organisasi_PDAM. Di akses minggu 4 Desember 2022, pukul 19.28 WITA.











