PERLINDUNGAN HUKUM DAN HAK-HAKNYA BAGI KONSUMEN TERHADAP GANGGUAN AIR PDAM YANG TIDAK LANCAR
(Suatu penelitian di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum

Oleh

NAMA	**: WULAN SUCI**
NPM	: **2101110004**
PROGRAM STUDI	**: ILMUHUKUM**
BAGIAN	**: HUKUM PERDATA**

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH

2025

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian
Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

PERLINDUNGAN HUKUM DAN HAK-HAKNYA BAGI KONSUMEN TERHADAP GANGGUAN AIR PDAM YANG TIDAK LANCAR (Suatu penelitian di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh)

Banda Aceh, 23 Juni 2025

Pembimbing

Trio Yusandy, S.H., M.Kn

PERLINDUNGAN HUKUM DAN HAK-HAKNYA BAGI KONSUMEN TERHADAP GANGGUAN AIR PDAM YANG TIDAK LANCAR (Suatu penelitian di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh)

Oleh

Nama	: Wulan suci
No. Mahasiswa	: 2101110004
Program studi	: Ilmu Hukum
Bagian	: Hukum Perdata

Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji

Pada Tanggal 01 Agustus 2025

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua	**: Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.**	( )
2. Sekretaris	**: Trio Yusandy, S.H., M.Kn.**	( )
3. Pembimbing /Penguji I	**: Trio Yusandy, S.H., M.Kn.**	( )
4. Penguji II	**: Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.**	( )
5. Penguji III	**: Dr. Airi Safrijal, S.H.M.H.**	( )

Banda Aceh, 08 Agustus 2025
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

WULAN SUCI 2025

PERLINDUNGAN HUKUM DAN HAK-HAKNYA BAGI KONSUMEN TERHADAP GANGGUAN AIR PDAM YANG TIDAK LANCAR
(Suatu penelitian di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Fakultas Universitas Muhammadiyah Aceh (vii.53)., pp, bibl, tab, app.

Trio Yusandy, S.H., M.Kn

Pasal 4 huruf h undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, menyebutkan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau pergantian apabila barang/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, Namun ddalam kenyataannya masih ada pelaku usaha yang memberikan pelayanan yang kurang optimal menyebabkan timbulnya rasa ketidaknyamanan dan rasa dirugikan dalam pelayanan itu sendiri.

Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk menjelaskan perlindunganhukum bagi konsumen terhadap jasa pelayanan PDAM tirta daroy untuk menjelasakan faktor penyebab konsomen PDAM Tirta Daroy banda aceh belum terlindungi, untuk menjelaskan upaya apa saja yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa dalam pelayanan PDAM Tirta Daroy banda aceh.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode *yuridis empiris* yang merupakan penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam arti nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum dimasyarakat. Penelitian yang digunakan yaitu studi keperpustakaan (library reseach) dengan mencari inforasi, serta dengan wawancarai responden dan informan yang menjelaskan pokok permasalahan dengan penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jasa pelayanan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh yang tertuang dalam undang-undang perlindungan konsumen yaitu untuk diperlakukan dengan benar dan jujur, hak untuk mendapatkan ganti rugi dan hak untuk pengajuan complain, faktor penyebab konsumen jasa pdam tirta daroy belum terlindungi ini karena kurangnya kesadaran konsumen, informasi yang tidak transparan, proses penyelesaian yang panjang, minimnya pengawasan, dan interprestasi hukum. Lalu upaya yang dapat di temput untuk menyelesaiakan permasalah ini adalah dengan cara melakukan komunikasi secara langsung dengan pihak PDAM Tirta Daroy banda aceh untuk mencari solusi bersama.

Disarankan kepada PDAM Tirta Daroy agar meningkatkan sistem distribusi air agar lebih lancar, serta PDAM Tirta Daroy perlu menerapkan sistem kompensasi yang adil dan transpanran, baik dalam bentuk potongan tagihan, penggantian air bersih, atau bentuk lain yang sesuai. Lalu disarankan bagi konsumen untuk menjadi konsumen yang cerdas dalam memperjuangkan hak-haknya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **PERLINDUNGAN HUKUM DAN HAK-HAKNYA BAGI KONSUMEN TERHADAP GANGGUAN AIR PDAM YANG TIDAK LANCAR (Suatu penelitian di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shawalat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan berbagai pihak yang turut serta dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati pada kesempatan ini diucapkan terimakasih kepada Bapak / Ibu :

1. Bapak Trio Yusandy, S.H., M.Kn selaku pembimbing skripsi yang selalu bijaksana memberikan bimbingan, nasehat serta waktunya selama penelitian dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.,Kes. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Airi Safrijal, S.H., M.H selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan bimbingan, arahan dan waktunya selama perkuliyahan yang dijalani.
4. Bapal Ibu Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Kepada keluarga besar KPS (komunitas peradilan semu) yang telah menjadi rumah kedua bagi penulis serta yang telah memberikan penulis banyak sekali pengalaman, ilmu, dan kehangatan layaknya keluarga sendiri.
6. Terimakasih kepada teman-teman lomba NMCC Jaksa Piala Agung yang telah memberikan banyak pengalaman susah senang dan pelajaran hidup kepada penulis untuk bertahan dan bertangung jawab terhadap pilihan yang di ambil sampai akhir.
7. Kepada kawan-kawan seperjuangan penulis yaitu; Chila, Lusi, Nadia, Intan, Gebt Gadis, Raudah yang telah menemani, mendukung penulis dari awal perkuliahan sampai selesai dan selalu siap jika ditanyai terkait skripsi.
8. Terimakasih kepada pemilik Nama Muhammad Ubhaydillah, yang telah menemani, mendengarkan keluh kesah, menjadi *support system*, dan memberikan semangat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi.

Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan sehingga penyusunan skripsi ini selesai.

Teristimewa Kepada Kedua Orang Tua, yaitu Pintu Surgaku Ibunda Tercinta Datin Suhaila, Terimakasih telah melahirkan dan membesarkan serta membimbing dengan penuh kasih sayang yang tidak ada henti-hentinya kepada penulis, dengan penuh cinta selalu memberikan dukungan, semangat, serta doa, sehingga penulis mampu berjuang untuk menyelesaikan perkuliahan.

Dan pahlawan penulis Ayahanda Hamawi, Terimakasih selalu berjuang, mampu mendidik penulis menjadi perempuan yang berani dan mandiri, memberikan dukungan, dan memotivasi, sehingga penulis mampu menyelesaikan perkuliyahan sampai sarjana. Terimakasih untuk kasih sayang yang telah diberikan dari penunis kecil sampai sekarang, beliau adalah salah satu alasan dan tujuan untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.

Kepada adik kandung penulis, Khairil Anwar, Almarhum Raja Imam, Dan Aqila Fayola yang telah mejadi salah satu tujuan dan penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi dan perkuliahan.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kekurangan baik aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan, semua ini didasarkan dari keterbatasan ilmu penulis.

Sangat didasari bahwa penulis ini masih jauh dari kesempurnaan sesuai dengan yang diharapkan baik dari isi maupun tata bahasanya.

Oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak guna lebih menyempurnakan penulisan ini. Akhri kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Wassalamualaikum Wr,Wb.

Banda Aceh, 01 juni 2025

Penulis

Wulan suci

Npm : 2101110004

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perlindungan konsumen merupakan masalah yang lumayan besar di kalangan masyarakat dan akan terus selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hak konsumen yang diabaikan oleh pelaku usaha perlu dicermati secara seksama. Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung.[1]

Sumber daya alam khususnya sumber air bersih perananya sangat penting bagi kehidupan manusia. Pengelolaan air menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3). Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah daerah dalam suatu badan usaha milik daerah yaitu perusahaan daerah air minum (PDAM).[2]

---

[1] Celina Tri Siwi Christianti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta 2009, hlm 25

[2] Dr.H.Zainuddin Ali, Manajemen *Pdam Sebagai Badan Usaha*, Refika Aditama, Bandung 2020, hlm 12

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia, semua makhluk hidup memerlukan air untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Akan tetapi, tidak semua air yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik, bahkan sebagian besar air yang ada di muka bumi ini belum dapat dimanfaatkan langsung untuk keperluan air bersih apalagi air minum. Selain fungsinya sebagai sarana kebutuhan utama dalam kehidupan, air juga merupakan media yang efektif dalam menularkan penyakit infeksi, dianataranya adalah penyakit kolera, disentri, typhus, paratyphus dan penyakit-penyakit lainnya. Pemerintah pusat maupun daerah telah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dengan mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan pemenuhan akan air bersih yaitu PDAM (Perusahaan daerah air minum).[3]

Pertambahan populasi penduduk yang terus meningkat menyebabkan keterbatasan sumber daya alam yang akan mengalami penurunan kualitas dan kuantitasnya, khususnya dalam sumber daya alam akan air. Bertambahnya jumlah penduduk maka akan mengakibatkan bertambah jumlah kebutuhan air bersih. Berdasarkan data kependudukan, kecepatan pertambahan jumlah penduduk indonesia adalah 2,3 % pertahun, artinya apabila percepatan pertambahan penduduk tersebut tidak dikurangi, setiap 30 tahun jumlah penduduk menjadi dua kali lipat.[4]

---

[3] Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen; Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, FH Unlam Press, Banjarmasin.2008.hlm 5

[4] Munir Fuady (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Kencana.hlm 10

Kewenangan pemerintah dalam mengelola air dipertegas dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan yaitu wewenang pemerintah dilimpahkan kepada instansi-instansi pemerintah, pusat atau daerah dan atau badan-badan hukum tertentu yang syarat dan cara diatur dengan peraturan pemerintah. Pelimpahan kewenangan ke daerah salah satunya yaitu pengelolaan air bersih yang dilakukan PDAM kota banda aceh.[5]

PDAM Kota Banda Aceh dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat saat ini banyak dikeluhkan oleh para pelanggan kota banda aceh karena aliran air tidak lancar. Air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari hanya mengalir kecil terkadang tidak mengalir, membuat pelanggan terganggu dan terpaksa mengambil air di tempat lain. Salah seorang pelanggan mengungkapkan bahwa warga tertib saat memenuhi kewajiban. Misalnya membayar pajak, tagian air, dan lain sebagainya. Namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak mewadahi. [6]

Di samping keluhan air tidak lancar, ada beberapa jenis keluhan yang sering menimbulkan kerugian bagi konsumen PDAM kota banda aceh anatara lain:

a. air tidak lancar,
b. air tidak mengalir,

[5] **Sutedi, A.** (2016). *Hukum Perlindungan Konsumen: Aspek Teori dan Praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group

[6] Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, Raja* Grafindo Persada, Jakarta, 2004

c. air keruh,
d. meteran air tidak terbaca.[7]

Berdasarkan kenyataan tersebut diatas masih banyak konsumen yang dirugikan, namun konsumen hanya terdiam karena ketidak tahuannya kemana akan menyampaikan keluhan tersebut, kesulitan dalam menuntut ganti rugi, dan penyelesaian masalah yang tidak memuaskan yang artinya tidak sesuai dengan perintah Pasal 33 UUD 1945 "sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat" belum terwujud. Konsumen memiliki hak atas kenyamanan, atas informasi yang benar, untuk didengar keluhan, perlindungan dan mendapat kompensasi atau ganti rugi sebagaimana mestinya. Keadaan demikian menuntut adanya jaminan perlindungan dan kepastian hukum bagi konsumen.[8]

Sebagaimana hal tersebut tertuang dalam undang-undang perlindungan konsumen No. 8 Tahun 1999, pada pasal 4 dalam undang – undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kemudian pada pasal 4 huruf h masih pada UU No.8 Tahun 1999 UUPK tentang hak konsumen, yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjiaan atau tidak sebagaimana mestinya. Hal ini tentu menjadi kewajiban bagi pelaku usaha PDAM di wilayah banda aceh untuk memberikan kompensasi atau ganti rugi terhadap

[7] Rahardjo, S. *Hukum Air dan Sumber Daya Air di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar tahun 2015

[8] Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 2.

barang atau jasa yang di berikan tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sesuai dengan semestinya.[9]

Terdapat lima asas perlindungan konsumen yang seharusnya dapat diselenggarakan bersama yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan asas kepastian hukum. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana konsumen mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum yang bersumber dari perjanjian dan peraturan yang berlaku. [10]

Bentuk perlindungan dan kepastian hukum itu berupa pelaksanaan perlindungan konsumen dalam perjanjian penyambungan air minum yang telah ditetapkan oleh PDAM kota banda aceh dengan konsumen.[11]

Bedasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dirumusankan permasalahan sebagai berikut ;

1. Bagaimanakah perlindungan hukum bagi pelanggan terhadap air PDAM yang tidak lancar?
2. Faktor apa saja penyebab pelanggan air bersih PDAM tidak lancar belum terlindungi?
3. Upaya apa saja yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan air bersih yang tidak lancar?

---

[9] Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar, Penerbit: Diadit Media Jakarta 2024

[10] Saragih, H. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.2018

[11] Munir Fuady *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Kencana.2013

B. Ruang Lingkup Dan Tujuan Penulisan

a. Ruang Lingkup Penulisan

Ruang lingkup penelitian untuk memberikan batasan dan kejelasan mengenai objek yang menjadi fokus penelitian dalam penulisan ini serta untuk menghindari perluasan permasalahan yang akan dikaji agar penelitian ini lebih mengarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang diteliti serta tujuan yang dicapai, maka penulis melakukan pembatasan kajian ini hanya pada tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen di PDAM Banda Aceh.

b. Tujuan Penulisan

Berdasarkan ruang lingkup diatas, maka tujuan penulisan yang ingin ditulis dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi pelanggan terhadap gangguan air yang tidak lancar
b. Untuk mengetahui faktor penyebab pelanggan air bersih tidak lancar belum terlindungi
c. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan permasalahan air bersih yang tidak lancer

C. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan meneliti secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui penerapan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hak-hak penguna jasa PDAM di Kota Banda Aceh.[12]

2. Definisi Operasional Variabel

a. Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk malindungi masyarakat dari perbuatan yang tidak bertanggung jawab, semena-mena, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya sebagai perwujudan kesadaran atas kewajibannya.

b. Perlindungan Konsumen Adalah segala upaya yang mengenai adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

c. Konsumen adalah pemakai barang hasil produksi dan juga bisa berarti sebagai pemakai jasa. Merujuk pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

d. PDAM atau perusahaan daerah air minum adalah perusahaan milik pemerintah daerah yang menyediakan air bersih untuk masyarakat umum.

---

[12] Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 77.

PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang ada di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di indonesia. PDAM juga memiliki tugas pokok untuk ; mengelola air minum dan/atau air bersih untuk pelanggan serta mendistribusikan dan menjual air baku di dalam dan luar daerah . [13]

3. Populasi Penelitian

Populasi adalah objek atau seluruh individu dan seluruh gejala atau seluruh unit yang diteliti.[14] Populasi dalam penelitian ini adalah **:**

a. PDAM Tirta Daroy banda aceh sebagai pelaku usaha penyedia air bersih
b. Konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh sebagai pengguna jasa PDAM

4. Cara Penentuan Sampel

Penentuan Sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini digunakan metode purposive sampling merupakan teknik penetuan yaitu dari keseluruhan populasi akan diambil beberapa sampel yang dianggap mewakili untuk menjawab persoalan. Sempel penelitian ini sendiri terdiri dari responden dan informan yang dapat memberikan informasi dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Responden

Adalah orang yang memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang diajukan dalam suatu penelitian, yaitu;

---

[13] Ir.H.Djuwito Djarwamto, Pengelola Air Minum PDAM, Penerbit : Prenada Media, Jakarta, 2018 hlm 25

[14] Rony hanitijo soernitro, metodologi penelitian hukum, Jakarta : raja grifindo persada, 2011, hlm.44

a. Pelanggan PDAM sebanyak 5 (lima) orang
b. Direktur PDAM Kota Banda Aceh
c. Karyawan PDAM sebanyak 5 (lima) orang

2. Informan

adalah orang yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti yang memberikan data mendalam, yaitu;

a. Ketua yayasan perlindungan konsumen aceh (YAPKA)
b. Akademisi 1 (satu) orang

5. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan. Data yang di butuhkan dalam penelitian ini adalah bahan hukum primer dan bahan hukum skunder serta di lengkapi dengan bahan-bahan non hukum seperti peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal, pendapat ahli serta artikel yang ada di internet dan lain sebagainya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis adalaha sebagai berikut:

a. Data primer yaitu diperoleh melalui penelitian lapangan dengan teknik wawancara dengan mengumpulkan data secara langsung melalui tanya jawab berdasarkan daftar pertanyaan yang telah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.
b. Data skunder yang diperoleh melalui teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan mempergunakan dokumen-dokumen, catatan-

catatan, laporan-laporan, buku-buku, media elektronik dan bahan-bahan yang relevan dengan permasalahan.

6. Cara Analisi Data

Dalam proses analisis data penelitian ini, bahan hukum yang diperoleh, baik yang bersumber dari bahan hukum primer maupun sekunder, akan dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian akan mempelajari dan mengolah hasil analisis tersebut, kemudian menyusunnya dalam bentuk kalimat yang tersusun secara sistematis. Hasil analisis ini akan dipaparkan secara terstruktur untuk menyajikan temuan penelitian ini dan kemudian dapat menghasilkankarya tulis berbentuk skripsi. Selanjutnya, penarikan kesimpulan akan dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengatasi masalah yang dibahas.

D. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini selanjutnya yaitu:

Bab I, yang merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari 4 (empat) sub bab yang memuat latar belakang permasalahan, Ruang lingkup dan Tujuan penelitian, Metode penlitian, sistematika pembahasan.

Bab II, merupakan tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, hukum perlindungan konsumen, konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tinjauan umum tentang jasa pelayanan PDAM dan penyelesaian sengketa konsumen. .

Bab III, merupakan hasil penelitian yang berjudul perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jasa pelayanan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh, yang menguraikan tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jasa pelayanan pdam tirta daroy banda aceh, faktor penyebab konsumen pdam belum terlindungi, dan upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa dalam pelayanan PDAM kepada konsumen.

Bab IV, merupakan bab penutup yang memuat tentang kesimpulan dan saran dari keseluruhan bab**.**

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

A. Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan berasal dari kata dasar lindung yang berarti konservasi, pemeliharaan, menjaga, asilun, dan bunker. Dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentangi.[15]

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan masyarakat agar mareka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.[16]

Menurut setino, 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.

Menurut kamus besar bahasa indonesia (KBBI) mengertikan

[15] Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi 4 Jakarta Penerbit Balai Pustaka, 2012 hlm 354

[16] Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup 2014 hlm 64

perlindungan hukum adalah tempat berlindung, perbuatan (hal dan sebagainya) melidungi, pemaknaan kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan unsur-unsur, yaitu tindakan melindungi, unsur cara-cara melindungi.dengan demikian, kata melindungi dari pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu.[17]

Perlindungan berasal dari kata dasar lindung yang berarti konservasi, pemeliharaan, penjagaan, asilun, dan bunker. Dalam kamus besar bahasa indonesia (KBBI) dijelaskan bahwa perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi. Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen.[18]

Perlindungan hukum merupakan segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bersumber pada pancasila dan konsep negara hukum sebagai sarana perlindungan hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif. Asas perlindungan konsumen diatur dalam pasal 2 undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang merupakan perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan keselamatan dan kepastian hukum antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang

[17] Ali Lukman, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI) Edisi Kedua Cet, 1 Jakarta:Balai Pustaka, 2008 hlm 595

[18] Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002

barang atau jasa baginya, dan menumbuhkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertangung jawab.[19]

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya daapat dibagi dalam tiga bagian utama, yaitu :

- Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntut hak-haknya (pasal 3 huruf c);
- Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang memuat unsur-unsur kepastian hukum, keterbukaan informasi, dan akses untuk mendapatkan informasi itu (pasal 3 huruf d)
- Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap jujur dan bertanggung jawab (pasal 3 huruf e).[20]

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 penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat. Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur

[19] Sihombing, S. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Prenadamedia.2017. hlm 10

[20] Djuwito djarwanto, *pengelola air minum pdam*, penerbit prenada media, Jakarta, 2018.hlm 9

mengenai kepentingan konsumen. [21]

B. Konsumen dan pelaku usaha

1. Konsumen

Konsumen yang selanjutnya dalam sistem PDAM disebut pelanggan adalah penguna jasa dari pelaku usaha dalam kebutuhan kemasyarakatan dalam hal ini adalah penyedia jasa PDAM. Konsumen berasal dari ahli bahasa dari kata consumer (Inggris-Amerika) atau consument/konsument (belanda). Pengertian dari consumer atau consument itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata consumer adalah setiap orang yang mnggunakan barang atau jasa.[22]

Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Pengertian konsumen menurut pasal 1 angka (2) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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.[23]

---

[21] Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 2014. Hlm 23

[22] Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar, Penerbit: Diadit Media Jakarta 2024

[23] Munir Fuady (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Kencana.

Selain itu dijelaskan pula dalam UU ini, bahwa pengerian konsumen sesungguhnya dapat terbagi dalam tiga bagian yaitu:

a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
b) konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
c) konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).[24]

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen merupakan faktor penting di dalam perusahaan, karena dengan adanya konsumen maka perusahaan dapat menjual, memasarkan dan menawarkan produknya.[25]

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan Perlindungan Konsumen sebagai: " Setiap aturan atau ketentuan hukum dan syarat syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen. " Menurut Peter Mahmud, perlindungan hukum

[24] Zainuddin Ali, Manajemen *Pdam Sebagai Badan Usaha*, Refika Aditama, Bandung 2020

[25] Situmorang, B. *Manajemen Krisis dan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish. 2019

adalah suatu upaya yang dilakukan oleh hukum dalam menanggulangi pelanggaran, yang terdiri dari dua jenis, yaitu perlindungan hukum yang bersifat preventif dan perlindungan hukum yang bersifat represif.

1. Perlindungan Hukum Preventif Perlindungan hukum preventif merupakan perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban. Dengan demikian perlindungan hukum preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

   Perlindungan preventif dapat dilakukan dengan melihat beberapa hal yang berkaitan dengan kegiatan pencegahan dalam hal ini kental kaitannya dengan peran pemerintah sebagai pelaksana pemerintahan yang menjamin keamanan dan kenyamanan hubungan hukum antara produsen dan konsumen, yaitu

   a. Regulasi
   b. Sosialisasi
   c. Pembinaan
   d. Pengawasan

2. Perlindungan Hukum Secara Represif

   Perlindungan Hukum Represif adalah upaya untuk perlindungan hukum yang dilakukan melalui badan peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan administrasi negara. Perlindungan hukum

represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Perlindungan ini diberikan setelah adanya aturan-aturan hukum yang dilanggar atau jika seseorang merasa haknya telah dilanggar[26]

Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut adalah pengguna atau pemanfaat atau penikmat dari suatu barang atau jasa, tanpa memperhatikan konsumen tersebut mendapatkannya melalui pembelian atau pemberian Perlindungan hukum represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesian sengketa. Dalam undang-undang perlindungan konsumen sudah di atur mengenai sanksi administrasi dan sanksi pidana yang jelas dan dapat dijadikan dasar hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen[27]

2. Pelaku usaha

pelaku usaha disebut juga dengan produsen, istilah produsen berasal dari bahasa belanda yakni *producent*, dalam bahasa inggris *producer* yang artinya penghasil. Dalam pengertian lain, istilah produsen disebut dengan pelaku usaha atau pengusaha. Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum, yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara

---

26 Alhabsji, Syamsudin dan Soedjoto, *Kedudukan dan Peranmeans Perusahaan Daerah dalam Pelaksanaan yang Nyata dan Bertanggungjawab*, Universitas Brawijaya, Jawa Timur 2001 hm 5

[27] Vinna Sri Yuniarti, *Prilaku Konsumen teori dan praktik*,,CV Pusataka Setia, Bandung 2015, hlm 10

Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[28]

Salah satu hak yang dimiliki oleh pelaku usaha adalah hak untuk mendirikan dan menjalankan usaha. Mereka memiliki kebebasan untuk memilih jenis usaha yang ingin mereka jalankan, serta kebebasan untuk menentukan strategi dan kebijakan bisnis mereka. Namun, hak ini juga dibatasi oleh undang-undang dan peraturan yang berlaku, seperti perizinan dan regulasi sektor tertentu. pelaku usaha juga memiliki hak untuk memiliki dan mengendalikan aset dan sumber daya yang mereka gunakan dalam usaha mereka. Mereka dapat memiliki properti, seperti tanah dan bangunan, serta peralatan dan inventaris yang diperlukan untuk menjalankan operasi bisnis mereka. Hak ini melindungi kepentingan mereka dalam usaha dan memberikan kepastian hukum terhadap kepemilikan dan penggunaan aset tersebut.

Namun, sebagai pelaku usaha, mereka juga memiliki kewajiban tertentu. Salah satu kewajiban yang paling penting adalah kewajiban untuk mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku. Mereka harus mematuhi peraturan perpajakan, perizinan, dan regulasi sektor tertentu. Pelanggaran terhadap hukum dapat mengakibatkan sanksi hukum, seperti denda atau penutupan usaha. Pelaku usaha juga memiliki kewajiban untuk melindungi kepentingan konsumen dan pihak lain

[28] Sutedi, A. (2019). *Hukum Pelaku Usaha dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.

yang terlibat dalam usaha mereka. Mereka harus memberikan informasi yang jujur dan akurat tentang produk atau jasa yang mereka tawarkan, serta memastikan bahwa produk atau jasa tersebut aman dan sesuai dengan standar yang berlaku. Mereka juga harus mematuhi hak-hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang berkualitas dan hak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi kerugian.

Selain itu, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab sosial dan lingkungan. Mereka harus bertindak secara bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan di sekitar mereka. Mereka harus mematuhi standar etika bisnis dan berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan. Mereka juga harus memperhatikan dampak lingkungan dari operasi bisnis mereka dan mengambil langkah-langkah untuk mengurangi dampak negatif tersebut.

Dalam hukum, pelaku usaha juga memiliki hak dan kewajiban dalam hubungan dengan pihak lain, seperti mitra bisnis, karyawan, dan pemasok. Mereka harus mematuhi kontrak dan perjanjian yang mereka buat dengan pihak lain, serta memberikan perlindungan dan hak-hak yang sesuai kepada karyawan mereka. Secara keseluruhan, pelaku usaha dalam hukum memiliki peran penting dalam perekonomian dan masyarakat. Mereka memiliki hak dan kewajiban tertentu yang harus mereka penuhi dalam menjalankan usaha mereka. Dalam menjalankan usaha, mereka harus mematuhi hukum dan peraturan yang berlaku,

melindungi kepentingan konsumen dan pihak lain yang terlibat, serta bertindak secara bertanggung jawab terhadap masyarakat dan lingkungan.[29]

Dalam lapangan hukum ketenaga kerjaan, dipergunakan istilah pengusaha, yaitu;

a. Orang perseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang menjalankan suatu perusahaan milik sendiri
b. Orang perseorangan, persekutuan, atau badan hukum yang secara berdiri sendiri menjalankan perusahaan bukan milikinya sendiri, seperti badan usaha yaitu kesatuan yuridis (hukum) dan ekonomis yang menggunakan modal dan tenaga kerja untuk mencari keuntungan. Adapun beberapa hal yang diperlukan untuk mendirikan suatu badan usaha, diantaranya produk dan jasa yang nantinya akan dijual atau diperdagangkan, contoh badan usaha seperti:
    a. Badan usaha milik negara (BUMN)
    b. Badan usaha miliki daerah (BUMD)
    c. Badan usaha milik swasta (BUMS)
    d. Perusahaan perseorangan
    e. Perseroan tebatas (PT)

    koperasi[30]

[29] https://mh.uma.ac.id/arti-pelaku-usaha-dalam-hukum/
[30]https://www.gramedia.com/literasi/macam-badan-usaha/?srsltid=AfmBOooUHLvkZ5U78o8udhNEmtlug1FQ9IBVTtowldhAqrv3ex83DKM

c. Orang perorangan, persekutuaan, atau badan hukum yang berada di indonesia mewakili perusahaan bagaimanaa dimaksud dalaam huruf a dan b yang berkedudukan di luar wilayaah indonesia.

C. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha

Pelaku usaha memiliki hak untuk mendapatkan imbalan yang sesuai, perlindungan hukum dari konsumen yang beritikad buruk, dan pembelaan diri dalam sengketa konsumen. Kewajiban mereka meliputi beritikad baik dalam menjalankan usaha, memberikan informasi yang benar dan jujur, serta bertanggung jawab atas produk atau jasa yang mereka tawarkan untuk menciptakan kenyamanan bagi pelaku usaha atau badan usaha sebagai keseimbangan atas hak-hak yang diberikan kepada konsumen, kepada para pelaku usaha diberikan hak keseimbangan diatur dalam pasal 6 undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yaitu ;

a. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan
b. Mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
c. Melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;

d. Rehabilitasi nama baik apabila tidak terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.[31]

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai dengan kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar. [32]

Hak-hak pelaku usaha juga dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan pelaku usaha dari tanggung jawab atas kerugian akibat cacat barang yang timbul dikemudian hari pada produk (Pasal 27 UUPK), yaitu apabila:

a. Produk tersebut sebenarnya tidak diedarkan;
b. Cacat timbul dikemudian hari;
c. Cacat timbul setelah produk berada di luar kontrol produsen;
d. Barang yang diproduksi secara individual tidak untuk keperluan produksi;

[31] Saragih, H. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada 2017. Hlm 13
[32] Jaya, I.G.N. *Hukum Perusahaan dan Pelaku Usaha*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015 hlm.21

e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.[33]

Kewajiban kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:

a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
d. menjamin mutu barang barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
e. 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;
f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
g. memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.[34]

---

[33] Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 50

[34] Harsono, B. (2018). *Etika dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha*. Jakarta: Prenadamedia.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.[35]

Kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa sarta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan merugikan konsumen.[36]

---

[35] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika*, Jakarta, 2009, hlm. 44.

[36] Budiartha, & Ujianti, *Perlindungan Hukum terhadap Kerugian Konsumen Akibat Kelalaian PDAM*.2012 Jurnal Konstruksi Hukum, 4(1), 59–66.

D. Jasa Pelayanan PDAM

Dalam memberikan layanan air bersih kepada masyarakat, negara memberikan kewenangan dan tanggung jawab kepada pemerintah kabupaten/kota. Wawenang dan tanggung jawab tersebut dituangkan dalam Pasal 40 PP Nomor 122 Tahun 2015 yang antar lain menyatakan bahwa wewenang pemerintah kabupaten/kota membentuk badan usaha penyediaan air bersih dalam bentuk badan usaha milik daerah (BUMD) air minum atau yang lebih popular disebut sebagai perusahaan daerah air minum (PDAM).

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) melaksanakan pelayanannya agar dapat menghasilkan kebutuhan akan air minum atau air bersih bagi masyarakat, untuk dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh masyarakat, agar membantu perkembangan bagi dunia usaha dan agar menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat. Artinya PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) ini memiliki dua fungsi, yaitu fungsi dalam pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah keuntungan daerah**.**

Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di indonesia dilakukan oleh perusahaaan daerah air minum (PDAM) yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kota diseluruh indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai saran penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun

Bentuk antisipasi konsumen yang dapat dilakukan sebelum terjadinyakerugian menjadi PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) yaitu:

1. Pengguna diharuskan memiliki Kartu Pelanggan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) /Bukti Pembayaran Rekening Air setiap bulan.
2. Pelanggan tidak menggunakan pompa atau alat sejenis lainnya, yang disambungkan pada jaringan pipa layanan atau pipa pelanggankarena merupakan tindakan yang melanggar ketentuan. Sebab, dapat mengurangi fungsi tekanan air dan fungsi meter air. Hal ini dapat menghambat jalannya meter air.
3. Pelanggan tidak mengambil air sebelum meter air, merusak jaringan pipa, membalik arah meter, mengubah ukuran pipa layanan, mengubah letak pipa dinas hingga menimbun meteran, hal tersebut juga menyebabkan meter air tidak terlihat juga merupakan bentuk tindakan pelanggaran
4. Pelanggan tidak diperbolehkan menjual air tanpa izin. Tindakan melepas ataupun merusak segel meter air, kemudian dengan sengaja merubah posisi meter air, serta membuatnya terbalik dan hilang[37]

Pertumbuhan penduduk, perkembangan pembangunan, dan meningkatnya standar kehidupan menyebabkan kebutuhan akan air

[37] Pakpahan, Sinurat,& Tanjung, . (2023). *Peran Ombudsman terhadap Perlindungan Konsumen Terkait Lonjakan Tagihan Air*. Legal Standing: Jurnal Ilmu Hukum,

bersih terus meninggkat. Hal ini menjadikan kualitas layanan perusahaan penyedia dan pengelola air bersih sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk mendapatkan air yang berkualiatas dan sesuai dengan standar kualitas air minum, diperlukan suatu pengelolahan air yang bisa menjamin terpenuhinya merupakan suatu badan usaha yang mengelola dan melayani kebutuhan air minum masyarakat. Perusahaan daerah air minum (PDAM) mengemban tugas pokok melaksanakan pengelolaan dan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kesejahtraan masyarakat sesuai dengan undang-undang nomor 23 tahun 2014, tentang pemerintaha daerah. Adapun PDAM memiliki beberapa tujuan seperti; menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan air minum, bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat melalui jaringan perpiaan maupun bukan jaringan perpipaan.[38]

Dalam hal ini alasan utama terjadinya hubungan hukum antara pihak PDAM dengan konsumen adalah adanya permintaan terhadap barang dan atau jasa tertentu, tentunya diharapkan bahwa konsumen dapat memperoleh manfaat dari penggunaan barang atau jasa tersebut. Untuk menikmati penggunaan, pemanfaatan dan pemakaian yang layak dari barang atau jasa tersebut, akan ditentukan apa hak dan kewajiban konsumen tersebut. Dengan hak dan kewajiban konsumen akan fokus pada hubungan antara pelayanan PDAM dengan perlindungan hukum. Perjanjian jual beli air minum menimbulkan hak dan kewajiban yang

[38] Djuwito djarwanto*, pengelola air minum pdam,* penerbit prenada media, Jakarta, 2018, hlm 11.

harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai pemasok dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Dalam suatu perjanjian maka akan terdapat hak dan kewajiban yang ditentukan oleh hubungan hukum tersebut. Setiap hubungan hukum memiliki dua aspek yaitu kekuasaan di satu pihak dan kewajiban di pihak lain. Kekuasaan yang oleh hukum diberikan kepada orang lain (badan hukum) disebut sebagai hak.[39]

E. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dikatakan bahwa apabila pelaku usaha pabrikan dan/atau pelaku usaha distributor menolak dan/atau tidak memberikan tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha, dan menyelesaikan penyelesaian yang timbul melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen, atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. [40]

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan alternatif penyelesaian melalui badan di luar sistem peradilan yang disebut dengan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

[39] file:///C:/Users/TOSHI%20BA/Downloads/41-52_Hafizh+Noval+Triady.pdf

[40] Munir Fuady. *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Kencana. 2013 hlm, 32

(BPSK), selain melalui Pengadilan Negeri yang daerah hukumnya meliputi tempat kedudukan konsumen yang terdiri dari empat pasal, yang dimulai dari Pasal 45 sampai dengan Pasal 48, yaitu:[41]

1. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui lembaga peradilan. Walaupun demikian, hasil putusan BPSK memiliki suatu daya hukum yang cukup untuk memberikan shock therapy bagi pelaku usaha yang nakal, karena putusan tersebut dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.

   Penyelesaian sengketa di luar pengadilan, atau juga disebut penyelesaian sengketa non-litigasi, adalah upaya menyelesaikan perselisihan antara pihak-pihak tanpa melibatkan proses pengadilan. Tujuannya adalah mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan melalui cara-cara alternatif selain jalur pengadilan.

   Jenis-jenis Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi:

   a. Negosiasi**:** Pihak-pihak yang bersengketa langsung berunding untuk mencapai kesepakatan.
   b. Mediasi: Pihak ketiga (mediator) membantu para pihak untuk berkomunikasi dan mencari solusi bersama.
   c. Konsiliasi: Mirip dengan mediasi, tetapi konsiliator dapat memberikan rekomendasi solusi.
   d. Arbitrase: Pihak ketiga (arbiter) memutuskan penyelesaian sengketa

[41] *Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, Hukum Tentang Perlindungan Konsumen, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 72.*

yang mengikat para pihak.

e. Penilaian ahli: pihak ketiga yang ahli memberikan pendapat atau penilaian atas sengketa yang ada.

Adapun keuntungan Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi

- Lebih Cepat: Prosesnya cenderung lebih singkat dibandingkan dengan litigasi.
- Lebih Hemat Biaya: Biaya yang dikeluarkan biasanya lebih rendah dibandingkan dengan proses pengadilan.
- Lebih Fleksibel: Para pihak memiliki kebebasan untuk menentukan mekanisme penyelesaian yang sesuai.
- Menjaga Hubungan: Mendorong kerjasama dan pemulihan hubungan antar pihak yang bersengketa.
- Rahasia**:** Prosesnya bisa lebih tertutup dan rahasia.

2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), membedakan jenis gugatan yang dapat diajukan ke BPSK berdasarkan persona stand in judicio. Rumusan pasal 46 ayat (1) yang menyatakan setiap gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh:
   a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
   b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
   c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan

didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan memgakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Melalui ketentuan Pasal 45 ayat (1) UU PK dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat dua pilihan yaitu: a) Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, atau b) Melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

BAB III

PERLINDUNGAN HUKUM DAN HAK-HAKNYA BAGI KONSUMEN TERHADAP GANGGUAN AIR PDAM YANG TIDAK LANCAR (SUATU PENELITIAN DI PDAM TIRTA DAROY BANDA ACEH)

A. Perlindungan hukum dan hak-haknya bagi konsumen terhadap jasa pelayanan PDAM Tirta Daroy

Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Istilah "perlindungan konsumen" berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melaikan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identic dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.[42]

PDAM kota banda aceh dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat saat ini banyak dikeluhkan oleh para pelanggan kota banda aceh karena aliran air tidak lancar. Air yang digunakan untuk kebutuhan sehari-hari hanya mengalir kecil terkadang tidak mengalir, membuat pelanggan terganggu dan terpaksa mengambil air di tempat lain. Salah seorang pelanggan mengungkapkan bahwa warga tertib saat

[42] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, *Wawancara* pada tanggal 21 Februari 2015

memenuhi kewajiban. Misalnya membayar pajak, tagian air, dan lain sebagainya. Namun sebaliknya layanan yang diberikan kepada masyarakat tidak mewadahi.[43]

Namun, dalam praktiknya pelaku usaha milik negara PDAM wilayah banda aceh tidak memberikan kompensasi kepada konsumen PDAM yang tidak mendapatkan barang atau jasa sebagaimana semestinya. Tindakan ini menimbulkan kerugian secara materil maupun non materil bagi konsumen dan bertentangan dengan standar operasional prosedur (SOP) perusahaan serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Ketidak sesuaian ini dapat digambarkan dengan adanya keluhan dan pengaduan dari para pengguna jasa PDAM yang dapat dilihat pada table 1 berikut;

[43] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015

Tabel 3.1

Data Keluhan/Pengaduan Gangguan Air di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh Tahun 2023 (di desa panteriek)

No	Bulan	Jumlah pelanggn PDAM	Jumlah pengaduan	Rata-rata keluhan
1.	Januari	330	7	Gangguan air yang tidak lancer
2.	Fbruari	206	12	
3.	Maret	111	5	
4.	April	209	21	
5.	Mei	98	2	
6.	Juni	316	11	
7.	Juli	271	2	
8.	Agustus	107	7	
9.	Septmber	308	14	
10.	Otober	266	13	
11.	Nvember	199	3	
12	Desember	213	9	

Sumber: PDAM Tirta Daroy Banda Aceh 2023

Berdasarkan table di atas dapat di liat jumlah pengaduan pengguna jasa pdam tirta daroy banda aceh khusunya di wilayah desa panteriek tahun 2023 terhitung daei bulan januari 2023-desember 2023, yaitu diantaranya; 27 pengaduan pada januari, 18 pengaduan pada bulan februari, 29 pengaduan pada bulan maret, 22 pengaduan pada bulan april, 32 pengaduan pada bulan mei, 22 pengaduan bulan juni, 46 pengaduan pada bulan juli, 41 pengaduan pada bulan agustus, 29 pengaduan pada bulan September, 31 pengaduan pada bulan oktober, 48 pengaduan pada bulan November, 50 pengaduan pada bulan desember.[44] Dengan ini dapat dilihat bahwasanya masih ada pelayanan yang diberikan pdam masih belum optimal sehingga menyebabkan rasa ketidak nyamanan konsumen dikarekan aliran air yang terputus-putus sehingga menimbulkan kerugian baik dalam bentuk materiel maupun non materil.[45]

Masalah ini terjadi bisa saja dikarenakan kelalaian beberapa pihak dari pdam serta ini menjadi perhatian dari pihak pdam tirta daroy untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, untuk itu dapat di pahami bahwasanya [46]dalam hal ini pentingnya komunikasi yang baik antara pdam tirta daroy dengan konsumen. Kami dari pihak pdam tirta daroy akan berusaha lebih baik dalam memberikan opsi perbaikan.[47]

Perlidungan hukum bagi konsumen terhadap jasa pelayanan PDAM di indonesia masih perlu ditingkatkan, meskipun sudah ada undang-undang

[44] **Tarilia,** selaku karyawan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 13 maret 2025

[45]**Helmi,** selaku konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 18 april 2025

[46]

[47] **Tarilia**, selaku karyawan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 13 maret 2025

perlindungan konsumen (UUPK) yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, namun implementasinya masih belum optimal.

Berikut beberapa permasalahan yang sering muncul yaitu;

a) Kurangnya informasi : banyak konsumen yang tidak sadar akan hak-haknya mareka, sehingga ada yang tidak tau bagaimana memperjuangakan haknya jika dirugikan.[48]
b) Ganguan distribusi air : sehingga pasokan air terganggu, terutama di daerah dengan elevasi tinggi atau jauh dari sumber, hal ini disebabkan oleh kebocoran pipa, tekanan air rendah, perawatan jaringan, atau kerusakan pompa.[49]
c) Kualitas air buruk : sehingga pasokan air keruh, berbau, atau tidak layak konsumsi oleh pelanggan, hal ini disebabkan oleh instalasi pengolahan air yang tidak optimal, pencemaran sumber air baku, kurangnya pemeliharaan.[50]
d) kebocoran dan kehilangan air : sehingga adanya kerugian finansial, inefisiensi operasional. Hal ini disebabkan adanya Infrastruktur pipa yang tua dan bocor, pencurian air, atau kesalahan pencatatan meteran.[51]
e) Pelayanan Pelanggan yang Kurang Responsif : sehingga munculnya Ketidakpuasan pelanggan, dan banyaknya keluhan yang tidak tertangani

[48] **Putri helfi** selaku konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 24 april 2025
[49] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015
[50] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015
[51] **Yusri Z.Abidin**, selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara*, pada tanggal 26 April 2025

hal ini ini dikarenakan kurangnya tenaga kerja, sistem pengaduan tidak efektif, komunikasi yang buruk.[52]

f) Proses penyelesaian yang lambat : proses penyelesaian permasalahan antara konsumen dengan pdam tirta daroy seringkali memakan waktu yang lama dan tidak direspon dengan cepat.[53]

Dalam hal ini negara indonesia masih kurang adanya konsumen yang mampu menangani masalah seperti ini. Berikut adalah beberpa solusi yang dapat dilakukan :

1. Peningkatan sosialisasi : perlu adanya peningkatan sosialisasi mengenai hak-hak konsomen dan cara-cara memperjuangkannya, baik melalui media massa maupun kegiatan-kegiatan edukasi.
2. Pengawasan yang lebih ketat : pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap bengkel-bengkel sepeda motor, serta mertindak tegas yang melanggar peraturan.
3. Akses komunikasi : konsumen perlu diberikan kemudahan akses informasi mengenai pdam yang terpercaya, serta akses informasi mengenai harga dan kualitas.
4. Penyederhanaan proses penyelesaian sengketa : proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM perlu disederhanakan dan dipercepat, agar

[52] **Helmi,** selaku konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 18 april 2025

[53] **Putri helfi** selaku konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 24 april 2025

konsumen tidak merasa enggan untuk memperjuangkan haknya.[54]

Berikut ada beberapa yang di lakukan oleh pihak PDAM Tirta daroy untuk meningkatkan perlindungan hak konsumen :

1. Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan : dalam hal ini kami pihak pdam tirta daroy sudah Melatih petugas layanan pelanggan agar lebih profesional dan komunikatif dalam melaporkan permasalahnya.
2. Mengurangi Kehilangan Air : pihak kami telah melakukan program *District Metered Area* (DMA) untuk memantau dan mengisolasi area dengan kebocoran tinggi. Serta Mengganti meter air lama dengan meter digital/AMR (Automatic Meter Reading) dan Melakukan patroli rutin dan menggunakan alat pendeteksi kebocoran
3. Mengatasi Gangguan Distribusi Air : seperti membentuk tim reaksi cepa**t** untuk penanganan kebocoran pipa atau gangguan teknis serta membangun dan memperluas jaringan pipa agar distribusi lebih merata, khususnya ke daerah sulit jangkau.
4. Proses dan Layanan : Membangun aplikasi layanan pelanggan yang memungkinkan untuk Pembayaran tagihan online, pengajuan aduan atau gangguan. Serta Pemantauan penggunaan air bulanan secara mandiri.[55]

Perlindungan konsumen dalam jasa pelayanan pdam tirta daroy memerlukan perhatian dari berbagai pihak, peningkataan kesadaran

[54]**Yusri Z.Abidin**, selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara*, pada tanggal 26 april 2025

[55] **Tarilia,** selaku karyawan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 13 maret 2025

konsumen, pengawasan yang lebih ketat, penegakan hukum yang lebih tegas, dan standarisasi yang lebih jelas merupakan beberapa langkah penting untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor ini.[56]

B. Faktor-Faktor Penyebab Pengguna Konsumen Pdam Belum Terlindungi

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan konsumen jasa pelayanan konsumen pdam tirta daroy belum terlindungi secara optimal, anatara lain :

1. Kurangnya informasi dan kesadaran konsumen :
    a. Ketidaktahuan hak : sebagai konsumen sering tidak mengetahui hak-hak sebagai konsumen, seperti ha katas informasi yang jelas, hak atas pelayanan yang baik.[57]
    b. Kurangnya edukasi : edukasi mengenai perlindungan konsumen masih kurang, sehingga konsumen tidak tahu bagaimana cara memperjuangkan hak mareka jika dirugikan.[58]
    c. Kelamaan proses : karena lamanya proses pelayanan saat mengajukan laporan permasalahan sehingga masyarakat merasa malas untuk memperjuangkan hak mareka.[59]
2. Ketidakseimbangan Informasi antara PDAM dan Konsumen
    a. Konsumen sering tidak mendapat informasi yang cukup tentang kualitas air, gangguan distribusi, atau kenaikan tarif.

---

[56]**Yusri Z.Abidin**, selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara,* pada tanggal 26 april 2025

[57] **Helmi,** selaku konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 18 april 2025

[58]**Yusri Z.Abidin**, selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara,* pada tanggal 26 april 2025

[59] **Putri helfi** selaku konsumen PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 24 april 2025

b. Kurangnya transparansi data oleh PDAM membuat konsumen tidak bisa menilai apakah layanan yang diterima layak atau tidak.
c. Banyak PDAM masih menggunakan sistem pengaduan yang lambat dan tidak tuntas.
d. Tidak ada standar waktu penyelesaian pengaduan, sehingga konsumen merasa diabaikan.[60]

3. Lemahnya pengawasan dan penegak hukum :
   a. Beberapa PDAM belum menjalankan SPM air minum yang ditetapkan oleh pemerintah pusat**.**
   b. urangnya kontrol dari pemerintah daerah terhadap pencapaian indikator pelayanan dasar ini.[61]
4. Faktor lainnya :
   a. Budaya konsumen : budaya konsumen yang kurang kritis dan kurang peduli terhadap hak-haknya mareka juga dapat menjadi faktor penyebab.
   b. Kondisi konsumen di daerah pinggiran atau perbukitan sering mendapat pelayanan jauh lebih buruk dibanding pelanggan di pusat kota.[62]

[60] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015

[61]**Yusri Z.Abidin**, selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara*, pada tanggal 26 april 2025

[62] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015

untuk meningkatkan perlindungan konsumen terhadap jasa pdam tirta daroy maka diperlukan upaya peningkatan perlindungan konsumen dari berbagai pihak antara lain ;

1. Peningkatan kesadaran konsumen : melalui edukasi dan sosialisasi mengenai hak-hak konsumen dan cara-cara memperjuangkannya.
2. Melakukan pengawasan dan investigasi ; terhadap pelayanan PDAM**,** terutama bila terjadi pelanggaran hak konsumen.
3. Penegakan hukum : Memastikan PDAM menjalankan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan memberikan sanksi jika melanggar.
4. Membuka akses pengaduan : pelanggan yang cepat, mudah, dan responsif (aplikasi, call center, website).
5. Memberikan kompensasi/ganti rugi : diberikan secara transparan jika terjadi gangguan layanan yang merugikan pelanggan.
6. Penyederhanaan proses sengketa : agar konsumen tidak merasa enggan untuk memperjuangkan haknya.[63]

[63] **Yusri Z.Abidin,** selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara*, pada tanggal 26 april 2025

C. Upayaa Yang Dapat Ditempuh Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Pdam Tirta Daroy

Bedasarkan hasil penelitian, peneliti mendapatkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan ketua yayasan perlindungan konsumen aceh (yapka) pada tanggal 21 februari 2025, jumlah pengaduan konsumen kepada yayasan perlindungan konsumen aceh (YaPKA) terkait sengketa PDAM Tira Daroy. Dapat di liat pada table berikut :

Tabel 3.2 Data Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM (2019–2023)

No	Tahun	Jumlah Pengaduan	Rata-rata keluhan
1	2019	80	Air keruh / kualitas buruk dan Tekanan air rendah/tidak mengalir
2	2020	76	
3	2021	50	
4	2022	69	
5	2023	92	

Sumber : yayasan perlindungan konsumen aceh (YaPKA) 2025

Pada tabel di atas dapat di lihat jumlah pengaduan konsumen terkait sengketa konsumen PDAM Tirta Daroy, terdapat 367 pengaduan yang diajukan oleh konsumen kepada yayasan perlindungan konsumen aceh (YaPKA) Terkait sengketa pdam tirta daroy, terhitung dari tahun 2019-2023, yaitu diantaranya; 80 pengaduan pada tahun 2029, 76 pengaduan pada tahun 2020, 50 pengaduan pada tahun 2021, 69 pengaduan pada tahun 2022, 92 pengaduan pada tahun 2023.[64]

Dalam kasus ini yayasan perlindungan konsumen harus menerima laporan terlebih dahulu baik secara lisan maupun secara tulisan dari konsumen. Kemudian pihak yayasan perlindungan konsumen aceh (YaPKA) akan menelaah laporan tersebut apakah masuk ke dalam perlindungan konsumen atau tidak sebelum mengambil tindakan lebih lanjut.[65]

Ada beberapa upaya yang dapat ditempuh dalam penyelesaian sengketa terkait konsumen pdam tirta daroy. Upaya-upaya ini bisa disesuaikan dengan kondisi dan keinginan kedua belah pihak, baik konsumen maupun pihak PDAM Tirta Daroy yaitu dengan ;

1. Penyelesaian secara kekeluargaan
    a. Diskusi langsung ; konsumen dapat mencoba berbicara langsung dengan pihak pdam untuk menyampaikan keluhan dan mencari solusi bersama, cara ini umumnya lebih cepat dan mudah.[66]
    b. Mediasi Internal ; Jika tidak tercapai kesepakatan, dilakukan mediasi

[64] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015

[65] **Yusri Z.Abidin**, selaku dosen fakultas hukum universitas muhammadiyah aceh, *wawancara*, pada tanggal 26 april 2025

[66] **Tarilia,** selaku karyawan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 13 maret 2025

informal antara pihak PDAM dan konsumen.

2. Penyelesaian Melalui Badan/Lembaga Perlindungan Konsumen
   a. Konsumen dapat meminta pendampingan dari LPKSM untuk mediasi, negosiasi, atau advokasi.
   b. Melalui (BPSK) ; Sengketa bisa diajukan ke BPSK untuk diselesaikan melalui Mediasi, Konsiliasi, arbitrase[67]
3. Penyelesaian melalui jalur hukum
   a. Gugatan ke pengadilan : jika semua upaya mediasi tidak berhasil, konsumen dapat mengajukan gugatan ke pengadilan. Gugatan ini bisa diajukan ke pengadilan negeri atau pengadilan konsumen, tergantung pada nilai sengekta dan ketentuan hukum yang berlaku.
   b. Bantuan hukum : jika konsumen tidak mampu secara finansial, mareka dapat mencari bantuan hukum dari lembaga bantuan hukum atau organisasi non pemerintahan yang memberikan yang memberikan layanan hukum gratis.[68]

Berikut juga merupakan saran yang bisa diberikan ketika menyelesaikan permasalahan jika terjadinya sengketa dalam pelayanan konsumen PDAM Tirta Daroy ;

1. Tingkatkan Transparansi dan Dokumentasi : simpan semua bukti gangguan atau masalah yang terjadi.lalu apakah ada langkah penanganan yang telah atau akan dilakukan, lalu menyimpan bukti

[67] **Tarilia**, selaku karyawan PDAM Tirta Daroy Banda Aceh, wawancara pada tanggal 13 maret 2025

[68] **Fahmiwati** Selaku Ketua Yayasan Perlindungan Konsumen Aceh, wawancara pada tanggal 21 Februari 2015

keluhan, seperti nomor aduan, tangkapan layar percakapan, atau foto kondisi air.

2. Libatkan Pihak Ketiga yang Netral : jika memungkinkan cari saksi netral seperti Lembaga Perlindungan Konsumen Masyarakat atau tokoh masyarakat

   Bedasarkan penelitian biasanyaa permalahan terkait pdam tirta daroy di selesaikan melalui mediasi

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan terhadap perlindungan hukum bagi konsumen terhadap gangguan air pdam yang tidak lancar (Suatu penelitian di PDAM Tirta Daroy Banda Aceh), adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan konsumen terhadap jasa PDAM di indonesia merupakan permasalahn yang harus di perhatikan dari berbagai pihak, meskipun undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) telah mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha, implemasinya masih belum maksimal, Meskipun secara normatif konsumen memiliki hak atas air bersih yang layak serta perlindungan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, implementasinya di lapangan masih menghadapi berbagai kendala**.** Gangguan layanan seperti aliran air yang tidak lancar, tekanan air rendah kerap terjadi dan menimbulkan kerugian bagi konsumen. Namun, mekanisme pengaduan belum sepenuhnya responsif, dan belum terdapat sistem kompensasi atau ganti rugi yang jelas terhadap konsumen yang dirugikan. Di sisi lain, konsumen juga masih minim pengetahuan hukum terkait hak-haknya, sehingga posisi tawar mereka lemah dalam menyelesaikan sengketa**.**

   Secara internal, PDAM Tirta Daroy telah menyediakan saluran pengaduan

melalui telepon, dan media sosial. Namun, mekanisme tersebut belum didukung oleh sistem pelayanan aduan yang cepat tanggap dan akuntabel. Banyak pengaduan yang tidak ditindaklanjuti tepat waktu, serta tidak adanya kompensasi yang otomatis diberikan kepada pelanggan yang terdampak.

Dari perspektif konsumen, tingkat pemahaman masyarakat terhadap hak-hak hukumnya sebagai pengguna jasa air masih sangat rendah. Kebanyakan pelanggan tidak mengetahui prosedur penyelesaian sengketa atau lembaga mana yang dapat membantu menyelesaikan masalah mereka secara hukum. Akibatnya, banyak keluhan hanya berhenti pada tingkat keluhan informal tanpa penyelesaian yang adil.

2. Faktor penyebab konsumen pengguna jasa pdam tirta daroy belum terlindungi yaitu mekanisme pengaduan yang belum optimal, lambat, dan tidak terstandarisasi membuat konsumen kesulitan dalam menyampaikan keluhan secara efektif dan mendapatkan solusi yang memuaskan, lalu kurangnya transparansi dari pihak PDAM terkait gangguan layanan, kebijakan tarif, serta tidak adanya kompensasi atas kerugian pelanggan menjadi hambatan serius dalam perlindungan hak konsumen, minimnya pengawasan eksternal dan belum adanya lembaga pengawas independen di tingkat daerah memperlemah sistem kontrol terhadap kualitas pelayanan PDAM. lalu penegakan hukum yang lemah dan proses penyelesaian sengketa yang lambat

Selain itu, rendahnya pemahaman konsumen terhadap hak-haknya, serta masalah teknis seperti infrastruktur yang belum memadai, turut memperparah situasi. Konsumen cenderung pasif dan tidak mengetahui jalur penyelesaian hukum yang bisa ditempuh, sehingga keluhan hanya berhenti pada tataran informal.

3. Dalam hal terjadi sengketa antara konsumen dan PDAM tirta daroy, khususnya akibat gangguan layanan seperti air yang tidak mengalir, tidak layak konsumsi, atau tidak sesuai standar pelayanan, terdapat beberapa jalur penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen, yaitu:

   a. Pengaduan Langsung ke PDAM
   b. Menyelesaiakan secara kekeluargaan
   c. mediasi melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
   d. penyelesaian melalui jalur hukum

B.Saran

Dari hasil kesimpulan dan penelitian diatas makan penulis meraasa perlu menyarankan beberapa hal diantaranya :

a. Disarankan kepada konsumen untuk menjadi konsumen yang cerdas dan pintar Konsumen diharapkan lebih memahami, menyadar, dan bisa memperjuangkannya hak-haknya sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), termasuk hak atas kenyamanan, keamanan,

dan keselamatan dalam menggunakan jasa, serta hak untuk didengar pendapat dan keluhannya.

b. Disarankan kepada pihak PDAM tirta daroy agar meningkatkan sistem distribusi air agar lebih lancar, merata, dan konsisten, terutama pada wilayah yang selama ini sering mengalami gangguan, lalu memperbaiki sistem layanan pengaduan konsumen, baik secara offline maupun online, sehingga lebih cepat, jelas, dan ramah pengguna. Petugas layanan pelanggan juga perlu dilatih agar memiliki respons yang profesional dan solutif. Dan apabila terjadi gangguan layanan dalam waktu yang cukup lama atau menyebabkan kerugian, PDAM Tirta Daroy perlu menerapkan sistem kompensasi yang adil dan transparan, baik dalam bentuk potongan tagihan, penggantian air bersih, atau bentuk lain yang sesuai.
c. Disarankan juga untuk ditingkatkan lagi dalam melakukan pengawasan, sosialisasi, kemudahan akses informasi serta penyederhanaan proses penyelesaian sengketa terkait jasa pelayanan PDAM tirta daroy agar terhindar dari hal-hal yang dapat merugikan bagi konsumen pengguna jasa.

DAFTAR PUSTAKA

a. BUKU-BUKU

Abdul Hakim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen; Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran,* FH Unlam Press, Banjarmasin.2008.

Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen, Raja* Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Alhabsji, Syamsudin dan Soedjoto, *Kedudukan dan PeranPerusahaan Daerah dalam Pelaksanaan yang Nyata dan Bertanggungjawab*, Universitas Brawijaya, Jawa Timur 2002.

Ali Lukman, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI) Edisi Kedua Cet, 1 Jakarta:Balai Pustaka, 2008.

Ahamadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.

Bambang Waluyo, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002.

Celina Tri Siwi Christianti, *Hukum Perlindungan Konsumen,* Sinar Grafika, Jakarta 2009.

Djuwito djarwanto, *pengelola air minum pdam,* penerbit prenada media, Jakarta, 2018.

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen,* PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2003.

Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Edisi 4 Jakarta Penerbit Balai Pustaka, 2012.

Harsono, B. *Etika dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha*. Jakarta: Prenadamedia.2008.

Jaya, I.G.N. *Hukum Perusahaan dan Pelaku Usaha*. Jakarta: Rajawali Pers. 2015.

Komisi Perlindungan Konsumen Indonesia (KPKI).*Pedoman Penyelesaian Sengketa Konsumen*. Jakarta: KPKI. 2020.

Munir Fuady *Hukum Perlindungan Konsumen: Teori dan Implementasi*. Jakarta: Kencana.2010.

Marzuki, Pengantar Ilmu Hukum, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup 2014.

Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Suatu Pengantar, Penerbit: Diadit Media Jakarta 2024.

Rony hanitijo soernitro, metodologi penelitian hukum, Jakarta : raja grifindo persada, 2011.

Rahardjo, S. *Hukum Air dan Sumber Daya Air di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar tahun 2015.

Sutedi, A**.** *Hukum Perlindungan Konsumen: Aspek Teori dan Praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.2016.

Saragih, H. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.2018.

Sihombing, S. *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Hukum Islam*. Jakarta: Prenadamedia.2017.

Soerjono Soekanto *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press. 2014.

Situmorang, B. *Manajemen Krisis dan Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Deepublish. 2019.

Saragih, H. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perlindungan Konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada 2017.

Soekanto, S., & Mamudji, S**.** *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta: RajaGrafindo Persada 2015. Hlm

Sutedi, A. *Hukum Pelaku Usaha dan Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Group.2019.

Zainuddin Ali, Manajemen *Pdam Sebagai Badan Usaha*, Refika Aditama, Bandung 2020.

b. PERATURAN PERUNDANG- UNDANGAN

Undang-undang dasar repulik Indonesia tahun 1945

Kitab Undang-undang Hukum Dagang

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

c. JURNAL

Agustina, S., & Nabila, F. (2022). *Analisis Kinerja Keuangan PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 2016–2020*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi (JIMMA), 5(1), 45-53

Nurdiana, D. (2023). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Supply Air Bersih oleh PDAM Tirta Daroy Kota Banda Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-Raniry.

d. WEBSITE

https://www.gramedia.com/literasi/macam-badan

https://mh.uma.ac.id/arti-pelaku-usaha-dalam-hukum/

usaha/?srsltid=AfmBOooUHLvkZ5U78o8udhNEmtlug1FQ9IBVTtowldhA

qrv3ex83DKM

LAMPIRAN

Karyawan PDAM Tirta Daroy

Diskusi bersama ibu fahmiwati selaku ketua yayasan perlindungan konsumen

Wawancara bersama ibu fahmawati selaku ketua yayasan perlindungan konsumen aceh

Wawancara bersama pelanggan PDAM Tirta daroy

Wawancara bersama pelanggan PDAM Tirta daroy