



**ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PEMBERIAN KOMPENSASI
ATAS KETERLAMBATAN PENANGANAN OLEH PDAM KOTA BATU
(Studi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Batu)**

Skripsi



Oleh

Muhammad Adib Salafuddin

21801021052

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS HUKUM

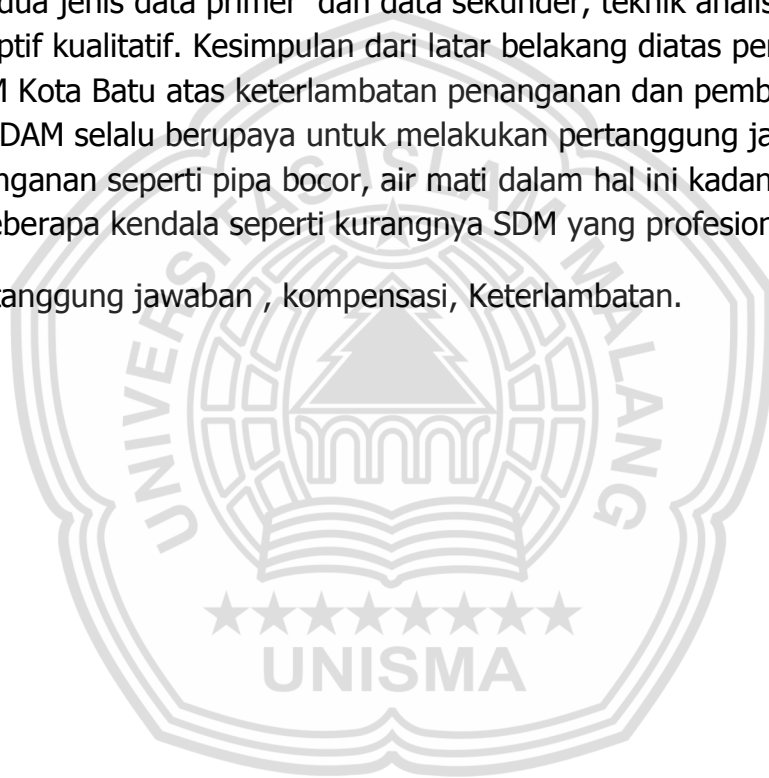
MALANG

2023

ABSTRAK

keterlambatan penanganan dan pertanggung jawaban atas pemberian kompensasi terhadap konsumen atas kerugian yang dialami oleh pihak PDAM Kota Batu. Latar belakang diatas , menuliskan rumusan masalah sebagai berikut;(1).Bagaimana pertanggung jawaban PDAM atas memberikan kompensasi terhadap konsumen atas keterlambatan penanganan Di kota Batu?,(2.) Bagaimana akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan? Metode penelitian yang di gunakan dalam karya ilmiah ini menggunakan yuridis empiris.Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan sosiologis, Lokasi penelitian bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Among Tirto. Jl. Kartini No 20, Ngaglik,Kec Batu, Kota Batu , Jawa Timur ,65311. Jenis data yang dipergunakan dalam menyusun karya ilmiah menggunakan dua jenis data primer dan data sekunder, teknik analisis data yang dipergunakan deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari latar belakang diatas pertanggung jawaban pihak PDAM Kota Batu atas keterlambatan penanganan dan pemberian kompensasi, pihak PDAM selalu berupaya untuk melakukan pertanggung jawaban atas keterlambatan penanganan seperti pipa bocor, air mati dalam hal ini kadang juga pihak PDAM mengalami beberapa kendala seperti kurangnya SDM yang profesional.

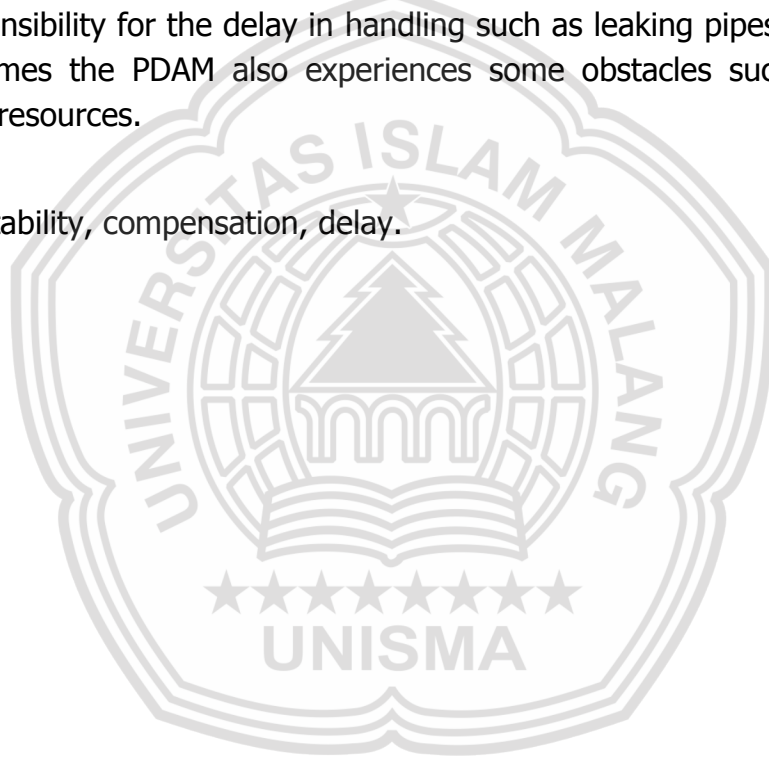
KATA KUNCI : Pertanggung jawaban , kompensasi, Keterlambatan.



ABSTRACT

delay in handling and accountability for compensation to consumers for losses suffered by PDAM Batu. Background above, write the formulation of the problem as follows; (1).How is PDAM responsible for compensating consumers for delays in handling in Batu city?,(2.) What are the consequences if PDAM does not compensate consumers who have been harmed? The research method used in this scientific work uses empirical jurisprudence.The approach of this study uses a sociological approach, the research location is located in the Regional Water Company (PDAM) Among Tirto. Jl. Kartini No. 20,Ngaglik, Batu District , Batu City ,East Java, 65311. Types of data used in preparing scientific papers using two types of primary data and secondary data, data analysis techniques used descriptive qualitative. Conclusion from the above background account of the PDAM Kota Batu for the delay in handling and compensation, the PDAM always strives to take responsibility for the delay in handling such as leaking pipes, dead water in this case sometimes the PDAM also experiences some obstacles such as lack of professional human resources.

Keywords: accountability, compensation, delay.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tujuan pembangunan nasional adalah Meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia yang diwujudkan dalam material dan spiritual, yaitu ketersediaan kebutuhan dasar seperti kecukupan sandang (baju), pangan (makan), dan akomodasi (perumahan). Dalam kehidupan manusia, kita membutuhkan barang dan jasa serta dalam tubuh manusia memiliki semua jenis kebutuhan. Kebutuhan konsumen dibagi menjadi tiga jenis, yaitu: dasar, menengah dan tinggi. Semuanya dalam satu posisi pada satu waktu, sendirian atau dengan orang lain, semuanya harus menjadi konsumen produk atau layanan tertentu salah satunya adalah pengguna air.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi makhluk hidup. Kelangsungan kehidupan di bumi bergantung pada persediaan air. Air bersih merupakan komponen utama dari aktivitas manusia, baik air minum, kebutuhan keluarga dan aktivitas penunjang kehidupan lainnya. Dapat menarik kesimpulan, demi kepentingan kemanusiaan dan bisnis. Di sisi lain kualitas dan kuantitas air mutlak diperlukan.

Saat ini, dengan bertambahnya jumlah penduduk perkotaan mempersulit warga untuk mendapatkan pasokan air bersih, sehingga perlu pelayanan air bersih. Air dapat digunakan berbagai kebutuhan rumah tangga seperti mandi,

cuci dan kakus. Permintaan akan air minum yang layak dan aman semakin meningkat setiap harinya.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 disebutkan; "Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat."¹ Berdasarkan Pasal 18A Undang-Undang Dasar 1945 Daerah/Kota memperoleh kewenangan dalam pengelolaan sumber kekayaan alam diantaranya adalah "sumber air".

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan milik pemerintah yang melayani penyediaan air bersih bagi kehidupan masyarakat, hal ini juga membuat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) harus sangat peka terhadap perlakuan terhadap pelanggan (konsumen), dan PDAM harus juga memberi rasa kepercayaan yang tinggi kepada pelanggan (konsumen) agar dapat menarik perhatian masyarakat lainya atas perusahaanya.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dari resiko barang yang diproduksi. Sebagaimana diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebgai berikut:²

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Memberi informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku.
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan atau yang diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pada umumnya kewajiban yang dibebankan, menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen upaya tersebut untuk melindungi konsumen yang statusnya memang lemah. Menanggapi serangkaian kasus konsumen yang memakan banyak korban, Pemerintah selalu berada di pihak produsen.³ Mengatur masalah perlindungan konsumen, semoga Kerangka hukum yang jelas mengatur hubungan antar pelaku usaha dengan konsumen.

³ Indaryatno, (1960), *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h.91

Sebagaimana latar belakang diatas, maka penelitian ini dilakukan untuk mengkaji tentang "Analisis Perlindungan Konsumen Dalam Pemberian Kompensasi Atas Keterlambatan Penanganan Oleh PDAM Kota Batu"

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pertanggung jawaban PDAM atas memberikan kompensasi terhadap konsumen atas keterlambatan penanganan Di kota Batu?
2. Bagaimana akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pertanggung jawaban pihak PDAM memberikan kompensasi terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui bagaimana dampak akibat dari tidak memberikanya kompensasi terhadap konsumen.

D. Manfaat Penulisan

Sebuah penelitian Diharapkan memberikan berbagai suatu manfaat yang dapat diambil dari penulisan ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis

- a. Bagi Mahasiswa . diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Undang-Undang Perlindungan Konsumen.
- b. Bagi Fakultas Hukum Universitas Islam Malang hasil penelitian ini diharap bisa mejadi tambahan refrensi tentang hukum , khususnya untuk pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- c. Bagi penelitian yang lai , diharapkan dapat memberikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya dalam bidang yang sama dan mejadi bahan kajian .

2. Secara Praktis

- a. Bagi masyarakat
Diharapkan dapat menjadi pengetahuan dan mengenal atas Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan lebih memahami atas Undang – Undang tersebut.
- b. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Diharapkan dapat sebagai masukan agar menjadi lebih cepat menangani keluhan-keluhan konsumen dan mengevaluasi kinerjanya.
- c. Bagi Penulis
Diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

E. Orisinalitas Penelitian

Berkaitan dengan penelitian, penulis telah melakukan penelitian tentang "**Analisis Perlindungan Konsumen Atas Keterlambatan Penanganan PDAM Among Tirto Kota Batu**", yang sebelumnya pernah dikaji dan penelitian tersebut mempunyai persamaan, perbedaan, dan kontribusi juga memiliki nilai kebaruan jika disejajarkan dengan peneliti sebelumnya, yaitu:

Penelitian pertama dengan judul "**Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) KOTA MAGELANG Terhadap Konsumen Yang Dirugikan**", yang disusun oleh Wahyu Haji Bani Nararya, Fakultas Hukum, Universitas Muhammdiyah Magelang yang membahas tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang, PDAM di Kota Magelang sebagai lembaga milik pemerintah yang berkewajiban atas mengelola air. Persamaan penelitian ini dengan milik penulis sama-sama ingin mengetahui pertanggungjawaban PDAM atas perlindungan konsumen, perbedaannya yaitu kajiannya lebih cenderung terhadap kendala-kendala dan keterbatasan PDAM atas mengganti rugi kepada konsumen, sedangkan penulis lebih ke tata cara menggugat PDAM. Kontribusi penelitian diatas sebagai berikut dapat berguna sebagai

referensi bagi PDAM untuk menuntaskan kendala-kendala dan keterbatasannya.

Penelitian kedua dengan judul **"Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air (Studi Pada PDAM Tirtanadi Cabang Delitua"** Disusun oleh Mhd. Dwiki Darmawan, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara Medan, yang membahas tentang tanggung jawab perusahaan terhadap pelanggan akibat pelayanan buruk pendistribusian air (studi pada PDAM Tirtanadi Cabang Delitua), perusahaan ini milik pemerintah yang diberitugas sebagai pemberdayaan air kerumah rumah warga, persamaanya sama-sama mengkaji tentang penyelesaian penanganan konsumen, perbedaannya metode penelitian diatas menggunakan pendekatan empiris, penulis menggunakan pendekatan normatif. Kontribusi penelitian ini dapat berguna sebagai referensi pemerintah agar bisa lebih peka terhadap keluhan-keluhan masyarakat atas kualitas air maupun pipa-pipa air.

Penelitian yang ketiga dengan judul **"Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Air Minum Akibat Kekeruhan Air Yang Dihasilkan Dari PDAM"** disusun oleh Wiwin Winarto, Fakultas Hukum, Uuniversitas Islam Indonesia Yogyakarta, yang membahas tentang perlindungan hukum terhadap pengguna jasa air minum akibat kekeruhan air yang dihasilkan dari PDAM, dengan pembahasan

ini peneliti ingin mengetahui pertanggungjawaban PDAM atas kerugian masalah air yang ditimbulkan, persamaanya sama-sama mengkaji tentang pertanggung jawaban PDAM atas kerugian diatas, perbedaanya pada jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian empiris, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan jenis penelitian normatif yang mengumpulkan data-data melalui perundang-undangan, kontribusi penelitian diatas ialah dapat berguna bagi para pihak PDAM maupun pemerintah bisa menjadi referensi dan bisa juga menjadi acuan agar lebih bisa memperbaiki pelayanan atau penangananya terhadap konsumen.

Bedasarkan dengan hal-hal yang telah dikemukakan diatas terdapat persamaan, perbedaan, dan kontribusi yang dipunya oleh masing-masing peneliti juga memiliki kebaruan atas penelitian tersebut, yakni sebagai berikut:

Tabel Orisinalitas Penelitian

Tabel 1.1

NO.	PROFIL	JUDUL
1.	WAHYU HAJI BANI NARARYA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG	TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA MAGELANG TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN
	RUMUSAN MASALAH	
	1. Bagaimana tanggung jawab PDAM apabila konsumen dirugikan?	

	2. Apa kendala yang dialami oleh konsumen dalam menuntut ganti rugi kepada PDAM Kota Magelang dan bagaimana cara penyelesaiannya?
	HASIL PENELITIAN
	1. Tanggung jawab PDAM terhadap konsumen yang dirugikan belum sepenuhnya dilaksanakan. Kami dapat mengatakan bahwa PDAM bersalah karena tidak berfungsi dengan baik atau berjalan lambat 60 pertunjukan. Berdasarkan informasi dari 5 (lima) 0 konsumen yang tidak terlacak, hal ini juga didukung oleh Data Kerusakan untuk Laporan Kerusakan/Risiko Saluran PDAM Kota Magelang selama sebulan keluhan konsumen di PDAM total 32 permintaan perbaikan, 23,6% permintaan tidak dipenuhi. 2. Keterbatasan yang dihadapi konsumen saat menuntut kompensasi, antara lain: a) satu. Konsumen tidak mengetahui hak dan kewajibannya serta haknya dan kewajiban PDAM yang ditandatangani oleh PDAM. b) Konsumen bosan dengan ulasan dan layanan yang buruk tidak memuaskan konsumen. c) dibandingkan dengan UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 Konsumen tidak dipahami dengan baik oleh karyawan atau pelanggan/konsumen. d) Secara teknis, pipa resmi PDAM sudah tua, jadi biasanya menyebabkan kebocoran yang menyebabkan gangguan yang signifikan merugikan konsumen.
	PERSAMAAN
	Mengkaji dan menganalisis tentang bagaimana tanggung jawab PDAM atas mengganti rugi ke konsumen dan cara pemberian kompensasi.
	PERBEDAAN
	Kajiannya tentang kendala – kendala dan keterbatasan PDAM atas memberi ganti rugi atau kompensasi.

	KONTRIBUSI
	Dapat berguna sebagai referensi bagi PDAM untuk menuntaskan kendala-kendala dan keterbatasannya.

Tabel 1.2

NO.	PROFIL	JUDUL
2.	WIWIN WINARTOUNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP PENGGUNA JASA AIR MINUM AKIBAT KEKERUHAN AIR YANG DIHASILKAN DARI PDAM
	RUMUSAN MASALAH	
	1. Bagaimanakah tanggung jawab PDAM terhadap konsumen akibat adanya kerugian yang dialami konsumen? 2. Bagaimanakah upaya hukum yang ditempuh konsumen atas kerugian tersebut?	
	HASIL PENELITIAN	
	1. 1. Tanggung jawab PDAM terhadap konsumen atas kerugian yang dialami konsumen, sejatinya PDAM sebagai badan usaha berpedoman pada asas tanggung jawab produk, yaitu tanggung jawab hukum dari orang atau badan yang memproduksi produk atau orang atau organisasi yang terlibat dalam proses produksi, produk atau orang atau organisasi yang memperjualbelikan atau menyalurkan produk. Oleh karena itu, apabila terjadi keluhan atau kekeruhan air PDAM, segera selesaikan segala macam keluhan pelanggan dengan cara datang langsung ke lokasi untuk melihat keadaan, dan juga menganalisa permasalahan yang ada, kemudian petugas di lapangan akan segera memperbaiki kerusakan tersebut. Permasalahan yang sering dikeluhkan pelanggan antara lain: air tidak mengalir, aliran air tidak lancar, pipa bocor, air berbau, dan konsumsi	

	air meningkat dengan cepat. 2. Upaya hukum yang diambil oleh konsumen atas kerugian yang disebabkan oleh: komplain langsung ke PDAM tapi tidak ada respon memenuhi persyaratan dari PDAM. Upaya tersebut dilakukan melalui jalur non-litigasi sembilan puluh tiga. Negosiasi adalah metode penyelesaian sengketa yang paling efektif lebih sederhana dan lebih murah tanpa keterlibatan pihak ketiga. Prosedur penyelesaian pengaduan konsumen oleh PDAM sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa yang diatur dalam undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya Pasal 45 ayat (2) berbunyi sebagai berikut : penyelesaian sengketa konsumen ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Menurut penelitian, beberapa konsumen merasa prosedur penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh PDAM, disebutkan di atas, tidak berfungsi sebagaimana mestinya karena pada kenyataannya jika konsumen mengajukan keluhan ke PDAM, dia terkesan dengan perwakilannya satu orang mengalihkan tanggung jawab kepada pejabat lainnya, jadi membuat konsumen merasa tidak terlayani dan dimakan waktu untuk segera memulihkan hak yang layak mereka dapatkan meskipun PDAM akhirnya memecahkan keberadaan keluhan konsumen mengenai pendistribusian air minum ke rumah konsumen.
	PERSAMAAN
	Sama-sama mengkaji pertanggung jawaban PDAM atas kerugian konsumen.
	PERBEDAAN
	Pada jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian empiris, sedangkan pada penelitian penulis menggunakan jenis penelitian normatif yang

	mengumpulkan data-data melalui perundang-undangan.
	KONTRIBUSI
	Dapat berguna bagi para pihak PDAM maupun pemerintah bisa menjadi referensi dan bisa juga menjadi acuan agar lebih bisa memperbaiki pelayanan/penangananya terhadap konsumen .

Tabel 1.3

PROFIL	JUDUL
MUHAMMAD ADIB SALAFUDDIN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM MALANG	ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN ATAS KETERLAMBATAN PENANGANAN PDAM Kota Batu
RUMUSAN MASALAH	
1. Bagaimana pertanggung jawaban PDAM atas memberikan kompensasi terhadap konsumen atas keterlambatan penanganan? 2. Bagaimana akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan?	
NILAI KEBARUAN	
1. Pertanggung jawaban PDAM atas pemberian kompensasi. 2. Untuk mengetahui akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan.	

F. Metode Penelitian

Penelitian adalah kegiatan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, yaitu penemuan, pengembangan, dan pengujian kebenaran ilmiah. Penelitian harus dilakukan dengan teliti dan juga harus sistematis dengan sesuai kaidah-kaidah penelitian. Studi ini membahas hal-hal berikut :

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris adalah sebuah penelitian social- legal. Penelitian ini dapat disebut penelitian empiris, karena penulis ingin mengumpulkan data-data dan ingin mengetahui fungsinya, dikarenakan penulis ingin mengetahui peran PDAM terhadap penanganan konsumennya menurut Undang-Undang tentang perlindungan konsumen.

Dalam kajian ini, hukum dikonseptualisasikan sebagai apa yang tertulis dalam undang-undang, dan hukum atau Undang-Undang dikonseptualisasikan sebagai aturan atau norma, yang menjadi tolak ukur apa yang dianggap pantas sebagai perilaku manusia⁴. Penelitian ini memakai yuridis empiris dikarenakan penulis ingin mengetahui

⁴ Amiruddin dan H. Zainal Asikin, (2006), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 118

peran PDAM terhadap penanganan konsumennya menurut Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini ada beberapa macam pendekatan, dengan pendekatan ini penulis akan mendapatkan informasi dari segi aspek isu hukum yang sedang dicari jawabanya. Sosiologis kadilan pendekatan sosiologis terhadap keadilan adalah identifikasi dan konseptualisasi hukum sebagai institusi sosial yang nyata dan fungsional dalam sistem kehidupan nyata⁵. Penelitian ini dilakukan melalui terjun langsung ke lapangan dengan tujuan memperoleh data empiris.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Among Tirta.Jl. Kartini No 20 , Ngaglik, Kec. Batu , Kota Batu, Jawa Timur, 65311.

4. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat secara hukum yang mempunyai kekuatan hukum. Bahan hukum yang digunakan penulis antara lain:

⁵ Soerjono Soekanto, (1986), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Perss, h.51.

1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan
Konsumen

2. Sumber Data Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang diperoleh dengan cara menelaah literatur dari buku-buku, jurnal, majalah, dan lain-lain, sebagai pelengkap data aslinya. Bahan hukum yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah buku-buku hukum, antara lain skripsi, tesis, dan jurnal hukum.

3. Sumber Data Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan gambaran, pengertian, dan penafsiran terhadap bahan hukum lainnya. Bahan hukum yang digunakan penulis adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

5. Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga jenis alat pengumpulan data dalam penelitian, yaitu penelitian kepustakaan atau bahan pustaka, observasi, dan wawancara. Teknik pengumpulan yang digunakan penulis adalah menggunakan teknik lapangan, teknik lapangan adalah teknik yang menggunakan sumber data mentah secara langsung. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara.

Wawancara adalah interaksi verbal yang terjadi antara dua orang dalam situasi tatap muka, dengan tujuan agar salah satu dari mereka dapat memperoleh informasi atau ekspresi dari yang diwawancarai secara tatap muka dan peneliti mencatat jawabannya sendiri.⁶

6. Teknik Analisis Data

Analisis bahan hukum merupakan hak yang sangat penting dalam suatu penelitian untuk menjawab pertanyaan yang diteliti. Data yang terkumpul selama penelitian. Penulis menggunakan analisis kualitatif. Karena teknik ini tidak menggunakan angka, melainkan wawancara yang berkaitan dengan peraturan perundang-undangan dan berbagai dokumen lainnya.

Analisis, yaitu menangani bahan hukum, mengorganisasikan bahan hukum, mengelompokkan ke dalam satuan-satuan yang dapat diatur, menemukan tujuan penyidikan, yaitu dirumuskan dalam rumusan masalah yang terdapat dalam penyidikan upaya pembuktian latar belakang masalah,

G. Sistematika Penelitian

Dalam penulisan penelitian ini dibagi menjadi 4 (empat) bab guna mempermudah pembaca dalam memahami isi penelitian, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut:

⁶ Emzir, (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h.49.

BAB I: PENDAHULUAN.

Dalam bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.

Dalam bab ini membahas beberapa sub bab mengenai tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, Tujuan perlindungan konsumen, Hak dan kewajiban konsumen, selanjutnya tentang, pengertian PDAM, Hak normative pelanggan menurut Undang – Undang perlindungan konsumen

Hak dan kewajiban PDAM, Hubungan Hukum antara PDAM dan Konsumen.

BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Dalam bab ini berisi tentang rumusan masalah yang menjadi inti pembahasan yaitu: bagaimana pertanggung jawaban PDAM atas memberikan kompensasi terhadap konsumen atas keterlambatan penanganan, bagaimana akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan.

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN.

Dalam bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis.

BAB IV

Kesimpulan Dan Saran

A. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil dari analisis empiris maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut;

1. Pertanggung jawaban PDAM atas memberikan kompensasi terhadap konsumen atas keterlambatan penanganan di Kota Batu terkait dalam hal ini pihak PDAM selalu berupaya melakukan tanggung jawabnya dan terus melakukan perbaikan atas kerusakan pipa ataupun saluran air mati yang dirasakan oleh pihak konsumen , mengenai hal ini pihak PDAM Kota Batu sering sekali mengalami hambatan ataupun halangan pada saat melakukan tugas seperti kurangnya sumber daya manusia , pipa – pipa yang telah berumur , luasnya jangkuan peta pendistribusian air bersih , dan juga semakin meningkat pendaftar konsumen baru maka semakin tinggi pula tekanan pada debit air pada saat pendistribusian kerumah- rumah masyarakat.
2. Akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan mengenai hal ini landasan utama Undang - Undang perlindungan konsumen sangat lemah dalam penerapannya dikarenakan sangat kurangnya literasi dan pemahaman dalam penggunaan Undang – Undang Perlindungan konsumen di lingkungan masyarakat terkadang hal ini menyebabkan pihak pemberi jasa

melakukan hal-hal semena-mena, terkait akibat dari pihak PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan bisa menimbulkan rasa ketidakpuasan dan menghilangkan rasa kepercayaan terhadap badan pemberi jasa PDAM, jika pihak PDAM masih melalaikan tentang tanggung jawab dalam pemberian kompensasi maka bisa juga di kenai hukuman ataupun sanksi administratif yang telah berlaku.

B. Saran

Dengan meperhatikan kesimpulan yang tertera diatas , maka saran yang diberikan antara lain;

1. Terus melakukan – melakukan layanan perbaikan ataupun pertanggung jawaban pemberian kompensasi terhadap masyarakat yang mengalami kerugian , sering melakukan pengecekan terhadap pipa – pipa yang telah berumur , meningkatkan Sumber daya Manusia agar meningkatnya profesionallitas serta meningkatkan pelayanan agar masyarakat tetap mempercayai pihak pemberi jasa PDAM.
2. Melakukan Sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat agar mengetahui dan memahami tentang adanya Undang – Undang Perlindungan konsumen supaya bisa mengetahui Hak dan kewajibannya sebagai konsumen dan mempermudah dalam



penanganan suatu masalah yang memerlukan Undang – Undang
Perlindungan Konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Az. Nasution ,(2002), *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu*

Pengantar, Jakarta: Diadit Media.

Abdul Manan , (2006) ,*Aneka Masalah Hukum Perdata di Indonesia*, Jakarta:

Kencana Pernada Media.

Amiruddin, H. Zainal Asikin, (2006) , *Pengantar Metode Penelitian*

Hukum, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Emzir , (2010) , *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data* , Jakarta: PT .

Raja Grafindo Persada, h.49.

Edmond Cahn, (1963) , *Law in The Consumers Perspective*, University Of

Pennsylvania Law Riview : Law Riview No. 112.

Gunawan Widjaya, Ahmad Yani, (2000), *Hukum tentang Perlindungan*

Konsumen, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Indaryatno, (1960), *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung:

Citra Aditya Bakti.

Janus Sibadolok, (2010) , *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*,

Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Mukti Fajar , Yulianto Achmad, (2017), *Dualisme Penelitian Hukum Normatif*

dan Empiris, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sarwono, (2012) , *Hukum Acara Perdata dan Praktik* , Jakarta : Sinar Grafika.

Soedikno M. Hertokusumo, (1989), *Mengenal Hukum* , Yogyakarta : Liberty.

H.25

Soerjono Soekanto, (1986) , *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia Perss, h.51.

Soeroso R., (2006) ., *pengantar Ilmu Hukum* , Jakarta: PT . Rajagrafindo Persada, h.269.

Wahyu Muljono , (2012) , *Teori dan Praktek Peradilan Perdata di Indonesia*, Yogyakarta : Pustaka Yustisia.

Wirjono Projodikoro, (1999), *Hukum Perdata Tentang Persetujuan – Persetujuan tertentu*, Bandung: Sumur , h.11.

Yahya Harahap , (2005), *kedudukan Kewenangan dan Acara Peradilan*, Jakarta: Sinar Grafika.

Yodo , A , M dan S. (2014) , *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta.

Zulham ., (2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta :Kencana.

Undang-Undangan:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 5 tahun 1962 tentang Peraruran Daerah.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 6 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 19 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.

PERWALI Kota Batu Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pengesahan Rencana Kerja Dan Anggaran Perusahaan Pada perusahaan Air Minum Kota Batu.

Jurnal:

Wahyu Haji Bani Nararya, Heniyatun, Puji Sulistyaningsih, (2017), *Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Magelang Terhadap Konsumen yang Dirugikan*, Universitas Muhammadiyah Magelang: University Research Colloquium 2017.

