

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

Muhammad Adib Salafuddin¹, Diyan Isnaini², Isdiyana Kusuma Ayu³

Fakultas Hukum, Universitas Islam Malang
Jl.MT. Hayono No. 193 Malang, 65144,0341-5519332, Fax: 0341-552249
Email: adibmuhammad2169@gmail.com

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 Tirta. 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.*

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 Tirta. 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.

¹ Mahasiswa FH Universitas Islam Malang

² Dosen Pembimbing

³ Dosen Pembimbing

PENDAHULUAN

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.”⁴ 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 lainnya atas perusahaannya.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dari resiko barang yang diproduksi.

⁴ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Sebagaimana diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebgai berikut:⁵

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
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 yan diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi da/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.⁶ Mengatur masalah perlindungan konsumen, semoga Kerangka hukum yang jelas mengatur hubungan antar pelaku usaha dengan konsumen.

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

PEMBAHASAN

Pertanggung Jawaban PDAM atas Memberikan Kompensasi terhadap Konsumen atas Keterlambatan Penanganan Di Kota Batu

⁵ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶ Indaryatno, (1960), *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti,

Kota Batu merupakan suatu daerah yang terletak di provinsi Jawa Timur dengan mencakup wilayah Kota Batu, Kota Batu mempunyai tiga Kecamatan, lima kelurahan, dan Sembilan belas Desa. Dengan adanya enam sumber air yang digunakan tersebar di beberapa wilayah kecamatan Kota Batu, dan tidak mengemukakan jika setiap Upaya yang dilakukan oleh pihak Perumdam Among Tirta Kota Batu dalam melaksanakan pelayanan pendistribusian air minum kadang memiliki kendala serta juga hambatan dikarenakan banyaknya sambungan pipa – pipa yang tersebar di wilayah Kota Batu. Sesuai apa yang telah direncanakan sebelumnya, bahwa penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni 2022, dengan menggunakan metode penelitian empiris melalui wawancara dengan petugas dari Perumdam Among Tirta Kota Batu, sesuai dalam keterangan yang didapatkan dari hasil wawancara dengan narasumber adalah berikut;

1. Tanggung Jawab PDAM Among Tirta Kota Batu terkait Pemberian Kompensasi Terhadap Konsumen

Negara yang sangat kaya sumber daya alamnya akan rugi jika tidak dibarengi SDM yang bermutu dan baik, apalagi di wilayah Kota Batu dengan banyaknya sumber air bersih yang berlimpah maka dari itu pentingnya adanya suatu organisasi yang bertanggung jawab atas pendistribusian air bersih untuk masyarakat, maka pemerintah membentuk suatu instansi daerah seperti PDAM Among Tirta sebagai penanggung jawab atas pendistribusian air bersih untuk Masyarakat, akan tetapi saking banyaknya sambungan pipa – pipa sumber air dan pertumbuhan masyarakat yang terus bertambah menambah pula kebutuhan air minum yang dibutuhkan, seiring bertambahnya konsumen maka akan terjadi sesuatu kendala seperti matinya air, kekeruhan air, dan kerusakan pada pipa sambungan menjadi tugas pokok PDAM Among Tirta Kota Batu sebagai badan usaha daerah, akan tetapi masih banyak keluhan – keluhan dari masyarakat yang belum di selesaikan padahal setiap instansi pasti memiliki tanggung jawab sosial (*corporate social responsibility*), yaitu kepedulian moral dan komitmen Perusahaan terhadap kepentingannya Masyarakat tanpa memperhitungkan keuntungan dan kerugian bagi Perusahaan tanggung jawab hal ini merupakan tanggung jawab Perusahaan terhadap lingkungan, kesejahteraan masyarakat dan perlindungan tenaga kerja, perusahaan juga bertanggung jawab atas perlindungan konsumen⁷.

⁷ Zulham .(2016), *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta ; Kencana

Selain berpijak pada teori tanggung jawab sosial, landasan dari akuntabilitas PDAM terkait dalam pemenuhan pendistribusian kebutuhan air bersih untuk konsumen karena PDAM merupakan suatu bentuk badan jasa usaha milik Daerah, sehingga sebenarnya PDAM adalah pelaku usaha yang sebagaimana di maksud dalam pasal 1 angka (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi “ 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 negara Republik Indonesia , baik sendiri maupun bersama- sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”⁸. Dengan ini mengetahui bahwa PDAM adalah pelaku usaha secara otomatis juga melibatkan hak dan tugas maupun tanggung jawab yang telah diatur dengan peraturan perundang – undangan yaitu Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Menurut bapak Choirul Anam selaku petugas bidang Kepala Bagian Teknis PDAM Among Tirta bentuk tanggung jawab PDAM terhadap Konsumen pihak PDAM terus melakukan tanggung jawab dengan melakukan perbaikan pipa – pipa sambungan yang telah rusak atau pun pecah dan juga menyidiakan truk tangki air bersih yang siap siaga jika dibutuhkan dan ⁹, pipa bocor ataupun pecah dan air mati suatu permasalahan yang sangat sering kali di keluhkan pihak konsumen yang telah dirugikan dikarenakan kegiatan maupun aktivitas konsumen menjadi terganggu ataupun dirugikan pihak PDAM Among Tirta dalam hal ini sebagai instansi penyedia air minum mengatasinya dengan menyiapkan tim yang siaga untuk memperbaiki kerusakan yang ada memakai standart oprasional yang telah ditentukan.

Bedasarkan perfektif Hukum pihak PDAM sebagai instansi penyedia Air Minum telah melaksanakan kewajiban telah sesuai dengan Pasal 7 (Ayat 6) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Memberi kompensasi, ganti rugi da/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan”¹⁰. Akan tetapi akhir – akhir ini tingkat keluhan konsumen meningkat seiring berjalanya waktu mengenai kurangnya pendistribuisn air bersih di daerah tertentu dalam hal ini menjadi hal ketidakpuasan

⁸ Pasal 1 Angka (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

⁹ Wawancara dengan bapak Choirul Anam selaku kepala bagian Teknis, 8 Juli 2023

¹⁰ Pasal 7(Ayat 6) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

konsumen, ketidakpuasan ini langsung di kemukakan konsumen melalui telepon, sms, website pelayanan, costumer service , dan dating langsung ketempat atau kantor PDAM Among Tirta dengan menyampaikan keluhan – keluhan gangguan tidak mengalirnya Air , ataupun pipa pecah.

Menurut Bapak Choirul Anam dalam hal meningkatnya keluhan-keluhan ketidakpuasan konsumen terhadap pihak PDAM dikarenakan ada beberapa penyebab seperti sebagai berikut :

- a. Seringnya Air mati dan mengecilnya debit Air di daerah tertentu.
- b. Gangguan pipa pecah atau tersumbat.
- c. Buruknya pelayanan pihak PDAM.
- d. Sering salahnya petugas pembaca meteran dalam mencatat debit air yang digunakan.

Dalam hal ini pihak PDAM berusaha untuk menuntaskan permasalahan satu persatu seperti salah satunya pembetulan pipa pecah didaerah simpang tiga Bendo terkendala sebuah pipa ACV pecah berukuran 80 dim di karenakan terkena alat berat pada saat perbaikan saluran aliran irigasi dengan pemasangan box culvert yang dipasang oleh pekerja yang bertanggung jawab dalam pelebaran saluran irigasi , hal ini membuat air membanjiri jalan raya dan memutuskan pendistribusian air di wilayah Ngaglik dan wilayah Sisir berjumlah 6300 rumah warga mengalami kendala kurangnya air bersih, PDAM melakukan pemberitahuan kepada konsumen tentang telah dilakukannya proses perbaikan sementara agar pelanggan tidak terlalu lama terganggu dengan matinya Air dan juga meminta maaf ke konsumen atas kerusakan ini pihak PDAM juga siap menyediakan dua truk tangki yang berisi air bersih sebanyak lima ribu Liter tersedia untuk memenuhi kebutuhan air bersih . Lalu ada juga pada saat petugas pembaca meteran melakukan kesalahan pencatatan angka penggunaan debit air di meteran melebihi penggunaan debit air , konsumen langsung melaporkannya di kantor PDAM maka pihak PDAM melakukan mengecek ulang meterannya jika terbukti benar melakukan kesalahan maka pihak konsumen diberi kompensasi dengan tagihan yang akan datang dikurangi dalam pembayarannya ataupun juga pihak PDAM mengembalikan uang yang berlebih, dalam hal pelayanan yang mungkin kurang memuaskan menurut pihak konsumen maka dari itu pihak PDAM mengadakan suatu kegiatan untuk pegawai – pegawai dengan mengirim pegawai untuk mengikuti seminar

dan pembekalan dalam meningkatkan kualitas dan, kuantitas pegawai pelayanan yang sesuai dengan standart oprasional.¹¹

Bapak Choirul Anam berujar pihak PDAM Among Tirta meningkatnya konsumen dalam penggunaan debit air dan juga musim kemarau yang berkepanjangan dengan ini pihak PDAM khawatir dikarenakan tiap tahunnya berkurangnya debit air dari enam mata air yang dikelola dan distribusikan, jika terjadinya dengan hilangnya sumber mata air yang telah ada, pihak PDAM sendiri hanya mengelola enam mata air yang ada di wilayah Kota Batu yang pada tiap tahunnya mulai berkurang debit airnya dengan melakukan cara menjaga kelestarian alam dan lingkungan dengan mengajak elemen – elemen masyarakat seperti tokoh adat, para budayawan, dan seluruh wali dari setiap Desa yang berada pada wilayah sumber mata air yang di Kelola PDAM Among Tirta, dengan dilakukannya menabung air bersama – sama kegiatan ini merupakan kegiatan pertama kali yang dijalani oleh PDAM dengan cara penghijauan dan membuat sumur resapan dan juga membuat saluran lubang biopori yang mampu meningkatkan daya resapan air hujan kedalam tanah sehingga bisa mengurangi resiko terjadinya banjir akibat meluapnya air hujan , selain itu kegiatan ini mampu juga untuk meningkatkan jumlah Cadangan air bersih dan memberikan sumber mata air yang baru .¹²

Kendala PDAM Among Tirta Dalam Penyelesaian Permasalahan

Sebagaimana yang dimaksud PDAM Among Tirta memiliki beberapa kendala dalam penyelesaian permasalahan atas keluhan – keluhan ketidak puasan konsumen atas pendistribusian air bersih sebagai berikut:

1. Kurangnya gambar pemetaan sambungan pipa mulai dari sumber mata air hingga pendistribusian menuju rumah – rumah konsumen, hal ini terjadi dikarenakan PDAM Among Tirta bisa dibilang meneruskan tugas dari PDAM Kabupaten Kota Malang, dalam menyelesaikan masalah pemetaan sambungan pipa pihak PDAM terus berusaha mencari cara penyelesaiannya mulai dari turun langsung kelapangan guna mendapatkan informasi serta menggunakan teknologi IT (Geographic Information System) agar memudahkan dalam mencari alur jaringan pipa tersebut.
2. Banyaknya pipa yang telah beumur tua , PDAM di wilayah Kota Batu sendiri sudah ada sejak zaman penjajahan colonial Belanda pada saat itu sudah ada pendistribusian air bersih modern yang memiliki nama waterleiding berupa instalasi pengolahan air minum

¹¹ Wawancara Bapak Choirul Anam selaku kepala bagian teknis , 8 juli 2023

¹² Wawancara Bapak Choirul Anam selaku kepala bagian teknis , 8 juli 2023

konvensional dengan jaringan distribusi yang sangat terbatas , bapak Choirul Anam sebagai Kepala Bagian Teknis mengatakan pipa – pipa induk atau pipa utama rata – rata sudah berumur tua kisaran pemasangannya pada tahun 1980 an maka dari itu pipa ini sangat rentan sekali mengalami kerusakan atau pun pecah , meningkatnya jumlah konsumen juga bisa menjadi kendala meningkatkan daya debit tekanan air yang digunakan dan ada juga beberapa pipa utama yang di pasang memakai mode expose sangat rentan terkena bencana alam seperti pada saat hujan lebat meluapnya air sungai banjir , terkena bencana longsor.¹³

3. Kurangnya kualitas SDM kinerja pegawai masih perlu untuk ditingkat agar standart operasional yang telah ditentukan, mengenai hal ini PDAM untuk peningkatan kualitas kinerja SDM menggunakan cara pembinaan pegawai melalui Pendidikan dan pelatihan agar meningkat mutu pengabdian dan professional, menggunakan prosedur peningkatan wawasan melalui studi banding ataupun diklat, dan meningkatkan kesejahteraan pegawai agar bisa meningkatkan semangat kerja dan meningkatkan kualitas dalam pelayanan ke konsumen.
4. Mengecilnya debit air bersih yang di distribusikan ke rumah konsumen, ini adalah hal yang paling sering di keluhkan konsumen dikarenakan merugikan dan sangat mengganggu aktivitas sehari – hari , mengecilnya debit air sering kali dirasakan pihak konsumen dalam waktu tertentu seperti diwaktu pagi hari hingga siang hari terkadang pula matinya debit air hingga sehari – hari dirumah konsumen , menurut pihak PDAM permasalahan ini di sebabkan oleh tingginya aktifitas secara bersamaan penggunaan layanan air bersih di jam tertentu serta matinya air bisa disebabkan adanya pipa yang mengalami kerusakan, PDAM juga masih kesulitan untuk penyelesaian permasalahan mengecilnya debit air.
5. Maraknya pencurian air yang dilakukan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab, pihak PDAM Among Tirta menemui pencurian air bersih secara illegal yang dilakukan oleh oknum – oknum yang tidak bertanggung jawab dan ada juga pegawai PDAM yang turut membantu aksi pencurian air bersih, kurangnya pengawasan dan alat pengaman yang berada di setiap sumber air, alat untuk memantau sumber mata air kurang memadai bisa menjadi suatu kesempatan bagi oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan suatu Tindakan criminal , dalam penyelesaian masalah ini pihak PDAM

¹³ Wawancara Bapak Choirul Anam selaku kepala bagian teknis , 8 juli 2023

membawa ke jalur Hukum untuk ditindak lanjuti dan ataupun pegawai diberhentikan dan dihukum sesuai dengan ketentuan yang telah ada.

6. Petugas pembaca meteran sering melakukan kesalahan saat pencatatan pengaduan pada petugas pembaca meteran sering di adukan oleh pihak consume terhadap pihak PDAM dalam menyelesaikan keluhan ini pihak PDAM melakukan pengecekan secara administrasi dengan mengecek penggunaan pada bulan lalu setelah pengecekan lalu pihak PDAM langsung turun kelapangan untuk mengecek di meteran yang terjadi salah pencatatan, dalam kasus ini sangat Nampak jikalau penggunaan air bersih yang tidak wajar, terjadi peningkatan yang tinggi atau pun penurunan yang tinggi dalam penggunaan air bersih jika terdapat kesalahan dalam pencatatan maka pihak PDAM akan memberikan kompensasi berupa pengembalian uang ataupun peringanan pembayaran pada bulan berikutnya pada saat melakukan pembayaran.

Sebagaimana diatas kendala – kendala pihak PDAM dalam penyelesaian masalah dalam hal ini pihak Dewan Pengawas PDAM bermusyawarah dengan pemerintah Kota Batu dengan pengajuan permohonan pengesahan rencana kerja dan anggaran PERUMDAM Among Tirta Kota Batu agar bisa mempercepat untuk penyelesaian masalah yang telah berlarut – larut maka dari itu Walikota Batu mengesahkan Peraturan Wali Kota Batu Nomor 9 Tahun 2021 “tentang Pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Among Tirta Kota Batu”¹⁴, Perwali yang telah disahkan mengacu pada Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 7 Tahun 2018, maka dalam hal ini pihak PDAM sudah memulai penyelesaian dalam mengatasi kendala – kendala yang dialami dengan kata lain pihak PDAM telah melakukan tugasnya tentang tanggung jawab dan pemberian kompensasi jika dibutuhkan kepada konsumen.

Akibat jika PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan.

Dalam hal ini Undang – Undang Perlindungan Konsumen masih sangat lemah dalam penerapannya apalagi pengetahuan konsumen masih kurangnya literasi dan masih kurang memahami hak dan kewajibannya tentang Undang – Undang yang telah ada dan juga pelaku usaha masih sering terjadinya semena – mena dan kurang memahami hak – hak dan kewajiban ke pihak konsumen, maraknya pelaku usaha menyampingkan Undang – Undang perlindungan konsumen terhadap konsumen. Hal ini juga bisa memberi dampak akibat dari kurangnya literasi

¹⁴ PERWALI Kota Batu Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pengesahan Rencana Kerja Dan Anggaran Perusahaan Pada Perusahaan Air Minum kota Batu

dan pemahaman tentang Undang – Undang perlindungan Konsumen akan menjadikan suatu ketidak keseimbangan antar pelaku usaha dan konsumen , apalagi pada pihak konsumen jika mereka dirugikan akan sangat bingung dalam penyelesaiannya dan juga ketidak tahuan pelaporan tentang masalah kerugiannya atas penggunaan barang ataupun jasa yang telah meraka beli dan atau digunakan dari pihak pelaku usaha contohnya seperti pihak PDAM sebagai pelaku usaha yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pendistribusian air bersih, jika pihak PDAM telah menimbulkan suatu hal yang dapat merugikan konsumen dalam hal ini pihak PDAM melalaikan atas hak dan kewajibannya untuk memberikan tanggung jawab ataupun pemberian kompensasi terhadap pihak konsumen . Akibat dari PDAM tidak memberikan kompensasi terhadap konsumen yang telah dirugikan dapat menyebabkan rasa kurang puas dan berkurangnya rasa kepercayaan pada pihak PDAM yang telah lalai dalam tanggung jawab dalam pemberian kompensasi atas kerugian yang di rasakan oleh pihak konsumen dan juga bisa membuat berpalingnya konsumen atas pihak PDAM yang telah dipergunakan perdangan jasa, Undang – Undang Tentang Perlindungan Konsumen sebagai alat utama landasan Hukum yang dapat memberikan jaminan kepastian Hukum untuk para pihak Konsumen , sudah menyatakan bahwa pelaku yang menjalankan suatu usaha memiliki Hak yang harus di hormati juga oleh paraa pihak Konsumen dalam rangka untuk melakukan usahanya , hak – hak yang dimiliki oleh pelaku usaha juga harus diimbangi dengan debebankannya kewajiban bagi pelaku yang menjalankan usaha oleh Undang – Undang Perlindungan Konsumen , sebagaimana kewajiban yang harus ditaati dan dilaksanakan oleh pihak pelaku usaha dengan cara seimbang. Hak pelaku usaha dalam pasal 6 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang telah disebutkan diatas dimaksudkan berharap konsumen juga bisa memahami hak – hak produsen, sehingga diharapkan konsumen juga tidak merugikan pihak dari pelaku usaha (produsen). Hak – hak pelsku usaha juga diatur dalam ketentuan Undang – Undang lainnya, seperti dalam Undang – Undang Perbanka, Undang- Undang Larangan Praktek Monopoli dan persaingan Usaha Tidak Sehat berkenaan dengan adanya berbagai Undang – Undang tersebut, maka harus dingat dan di mengerti Undang – Undang Perlindungan Konsumen merupakan paying hukum bagi seluruh peraturan lainnya yang terkait dengan perlindungan konsumen¹⁵.

¹⁵ Yodo , A , M dan S. (2014) Hukum Perlindungan Konsumen , Jakarta.

KESIMPULAN

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 jangkauan 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 administratif.

DAFTAR PUSTAKA

- ¹Amiruddin dan H. Zainal Asikin, (2006), *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 118
- Emzir, (2010), *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h.49.
- Indaryatno, (1960), *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h.91
- Soerjono Soekanto, (1986), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Universitas Indonesia Perss, h.51.
- Yodo , A , M dan S. (2014) *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta.
- Zulham .(2016), *Hukum Perlindungan Konsumen. Jakarta ; Kencana*

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Pasal 7(Ayat 6) Undang – Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 Angka (3) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

PERWALI Kota Batu Nomor 9 Tahun 2021 Tentang Pengesahan Rencana Kerja Dan

Anggggaran Perusahaan Pada Perusahaan Air Minum kota Batu