

## TANGGUNG JAWAB HUKUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI KOTA MEDAN TERHADAP KONSUMEN YANG DI RUGIKAN

Fakhrozy Yahya<sup>1</sup>, Aldi Subhan Lubis<sup>2</sup>  
[fakhrozyahya@gmail.com](mailto:fakhrozyahya@gmail.com)<sup>1</sup>, [aldi@staff.uma.ac.id](mailto:aldi@staff.uma.ac.id)<sup>2</sup>  
Universitas Medan Area

**Abstrak:** Untuk kelangsungan hidup dan perkembangan semua makhluk hidup, air merupakan sumber daya yang esensial. Tergantung pada kondisinya, berbagai jenis kehidupan akan memiliki kebutuhan air yang berbeda. Semua bentuk kehidupan bergantung pada air dalam satu atau lain cara, baik untuk bertahan hidup atau untuk memenuhi kebutuhan fisiologis dasar. Jumlah dan kualitas air menjadi lebih berharga karena penggunaannya di mana-mana atau mencakup semua aspek kehidupan. Orang dengan pendapatan lebih tinggi memiliki kebutuhan air yang lebih besar. Semua bentuk kehidupan yang diketahui di Bumi membutuhkan air, sementara tidak ada bentuk kehidupan dunia lain yang membutuhkannya. Hampir tujuh puluh satu persen permukaan bumi adalah air. Kemajuan pesat ilmu pengetahuan dan teknologi mendorong bisnis menjadi lebih efisien dan produktif dalam mengejar keuntungan, yang pada gilirannya meningkatkan kepentingan formal dan material dari perlindungan konsumen. Setiap individu yang memanfaatkan produk atau layanan masyarakat, baik untuk keuntungan mereka sendiri atau orang lain atau organisme, tanpa terlibat dalam perdagangan dianggap sebagai konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen, di sisi lain, adalah undang-undang yang menjamin hak-hak konsumen dilindungi dan dipenuhi.

**Kata Kunci :** Tanggung Jawab, Air Minum, Konsumen.

*Abstract: For the survival and development of all living things, water is an essential resource. Depending on the conditions, different types of life will have different water requirements. All forms of life rely on water in one way or another, whether for survival or to satisfy basic physiological requirements. The amount and quality of water are becoming more valuable due to its ubiquitous or all-encompassing usage in every facet of life. People with higher incomes have a larger need for water. All known forms of life on Earth need water, while none of the other worlds' known life forms do. Nearly seventy-one percent of Earth's surface is water. The rapid advancement of science and technology is driving businesses to become more efficient and productive in their pursuit of profit, which in turn increases the formal and material importance of consumer protection. Any individual who utilizes a society's products or services, whether for their own or another person's or an organism's benefit, without engaging in trade is considered a consumer. The Consumer Protection Act, on the other hand, is a piece of legislation that ensures consumers' rights are protected and fulfilled.*

**Keywords:** Responsibility, Drinking Water, Consumers.

## **PENDAHULUAN**

Semua makhluk hidup, dari manusia hingga tumbuhan, memiliki kebutuhan bawaan akan air untuk bertahan hidup dan berkembang. Bergantung pada ketersediaan air, berbagai jumlah air akan dibutuhkan untuk makhluk hidup yang berbeda (Widjojo, 2011, p. 3). Agar makhluk hidup dapat memenuhi kebutuhannya dan mempertahankan keberadaannya, air merupakan sumber daya yang esensial. Baik dari segi kuantitas maupun kualitas, air menjadi semakin penting karena penggunaannya yang universal atau menyeluruh dalam segala aspek kehidupan. Kebutuhan seseorang akan air akan meningkat seiring dengan tingkat kehidupannya (Surawira, 1996, p. 3). Air kimiawi sangat penting untuk semua bentuk kehidupan yang diketahui di Bumi, tetapi tidak diperlukan untuk kehidupan di planet lain. Ada air yang menutupi hampir 71% planet ini. Sampai masyarakat belajar untuk mengharapkannya, air sangat penting dan landasan semua kehidupan. Di dalam kehidupan manusia saat ini sangat membutuhkan barang atau jasa yang dimana terdiri dari berbagai macam kebutuhan dan tingkatannya yang terbagi 3 yaitu kebutuhan primer, sekunder dan tertier (Purbacaraka & Soekanto, 1989, p. 43). Salah satunya ialah air. Air merupakan komponen penting dalam kehidupan, dan masyarakat membutuhkan air bersih untuk minum, keperluan rumah tangga, dan keperluan lainnya.

Ada banyak hal yang dibutuhkan orang untuk air, jadi sangat penting bahwa ada banyak air berkualitas tinggi yang tersedia. Manusia terdiri dari antara 55% dan 75% air, dan mereka membutuhkan setidaknya 1 hingga 8 liter air murni setiap hari, menurut Ilmu Kesehatan. Jadi, semua orang meminta pemerintah untuk memastikan ada air yang aman untuk diminum dan memberikan layanan terbaik melalui perusahaan air regional. Karena populasi yang terus bertambah, yang mempersulit penduduk setempat untuk mendapatkan air bersih, semakin banyak kebutuhan akan air minum yang baik dan aman. Akibatnya, diperlukan layanan pemasok air bersih. Untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin mereka memiliki akses terhadap air dasar yang mereka butuhkan, pemerintah daerah harus membangun sistem penyaluran air yang memenuhi standar kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Tanggung jawab ini dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air.

PDAM Perusahaan Air Minum Daerah Tingkat Pemda Sumut I memiliki usaha Tirtanadi. Sejak Medan dipilih sebagai ibu kota provinsi pada tahun 1886, Sultan Deli telah menjadikan Medan sebagai rumahnya. Permintaan air minum meningkat sebagai akibat dari pertumbuhan populasi setiap tahun. Dana Gemeentefonds Kota tidak dapat memenuhi permintaan air minum dan air pemadam kebakaran sebagai akibatnya. Akibatnya, pendirian bisnis Nv ditandatangani oleh Belanda. Maatschappij Terjun Payung Air "Ajer bersih" pada tanggal 8 September 1905, di Amsterdam. Setelah Indonesia menyerah, pemerintah Belanda mengalihkan kepemilikan semua perusahaan di Indonesia kepada pemerintah Indonesia. Air minum Tirtanadi diinstruksikan untuk dipasok ke tingkat pertama Sumatera Utara dengan Arahan Menteri Pekerjaan Umum dan Ketenagakerjaan No. 68 tahun 1962, yang diterbitkan pada tanggal 11 Oktober 1962.

Undang-Undang Pemerintah No. 5 tahun 1962 mengubah usaha air minum Tirtanadi menjadi perusahaan daerah drainase air minum Tirtanadi Sumatera Utara efektif tanggal 9 November 1962. Menyusul keputusan DPR RI-Gotong Royong DPR-GR tingkat I Sumatera Utara pada tanggal 19 Oktober 1963, peraturan daerah No. 5 tahun 1963 dilaksanakan pada tanggal 20 April 1964 yang mengatur tentang pembentukan saluran air minum Tirtanadi sebagai badan usaha daerah Sumatera Utara. Pada tahun 2019, Perusahaan Air Daerah (PDAM) Tirtanadi melayani 525.000 konsumen, yang kemungkinan akan meningkat pada tahun 2022. Perusahaan Air Daerah (PDAM) Tirtanadi memiliki kewajiban dan tindakan untuk menindaklanjuti kepentingan konsumen terkait jika terjadi kesalahan teknis atau gangguan air yang dialami oleh salah satu dari banyak pelanggannya. Pembatasan dan standar ini memaksa pemerintah untuk bergantung pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minimum), sebuah perusahaan Indonesia, untuk memenuhi kebutuhan airnya, yang meningkat

seiring dengan pertumbuhan populasi yang cepat di negara tersebut. Memanggil perusahaan air minum (PAM / PDAM) adalah ide yang bagus bagi mereka yang tidak memiliki akses ke sumber air mereka sendiri.

Sebagai organisasi nirlaba yang menyelenggarakan manfaat publik dan memberikan pelayanan, PDAM harus mengutamakan kualitas daripada keuntungan. Seharusnya mampu menyediakan air berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan kesehatan (tidak berwarna dan tidak berbau), konsisten, dan inovatif agar PDAM Tirtanadi Kota Medan dapat terus beroperasi dan pada akhirnya menjadi perusahaan penyedia jasa mandiri yang dapat diandalkan dan disukai oleh masyarakat, khususnya Kota Medan. "Bumi, Air, dan Sumber Daya Alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk kemakmuran rakyat," demikian menurut Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia. Artikel ini mengklaim bahwa tanah, air, dan sumber daya alam yang terkandung di dalamnya adalah sarana utama manusia mengumpulkan kekayaan. Oleh karena itu, negara harus mengendalikannya dan memanfaatkannya agar rakyatnya dapat berkembang semaksimal mungkin. Mengingat bahwa air merupakan kebutuhan mendasar untuk kehidupan sehari-hari, air memainkan peran penting dalam meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Karena kebutuhan air pasti akan meningkat seiring dengan perluasan populasi, sangat penting untuk mempertimbangkan peran sosial dan ekonomi yang dimainkan air dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Evaluasi pelanggan terhadap tingkat layanan yang diperoleh dibandingkan dengan tingkat layanan yang diantisipasi dikenal sebagai kualitas layanan.

Ketika ekspektasi klien dilampaui, kualitas layanan yang dirasakan sangat tinggi; ketika tidak terpenuhi, kualitas layanan yang dirasakan sudah memadai. Perbedaan antara kesenjangan layanan yang dirasakan dan layanan yang diantisipasi akan tercipta. Dalam industri jasa, kebahagiaan pelanggan merupakan faktor penting dan penentu dalam pertumbuhan bisnis dan menjaga kepercayaan klien. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan penggunaan survei dan indeks kepuasan masyarakat untuk memantau derajat kualitas pelayanan, yang merupakan salah satu langkah menuju peningkatan pelayanan publik. Seiring dengan meningkatnya kualitas hidup masyarakat, begitu pula permintaan akan layanan publik. Konsumen tidak hanya menginginkan kebutuhannya terpenuhi, tetapi mereka juga menuntut layanan berkualitas tinggi, seperti akses air bersih yang dapat memuaskan mereka. Dalam skenario ini, Perusahaan Air Daerah memainkan peran kunci.

Salah satu negara yang dikenal memberikan kontribusi signifikan terhadap masalah perlindungan konsumen adalah Amerika Serikat. Banyak disiplin akademis Amerika, termasuk hukum, sosiologi, politik, dan ekonomi, mencurahkan banyak waktu dan energi untuk mempelajari perlindungan konsumen pada 1960-an dan 1970-an. Gerakan hak konsumen telah berkembang dalam beberapa tahun terakhir, dengan buku, kebijakan, dan keputusan pengadilan semuanya bekerja untuk melindungi konsumen dengan lebih baik. Sejumlah undang-undang perlindungan konsumen telah disahkan di AS, menandai dimulainya Gerakan Perlindungan Konsumen. Komisi Perdagangan Federal (FTC) memiliki yurisdiksi atas materi tersebut, yang diatur oleh Undang-Undang Makanan, Obat-Obatan, dan Kosmetik. Selanjutnya, Undang-Undang Pelabelan untuk Produk Wol (1940), Produk Bulu (1951), dan Produk Serat (1958) disahkan.

Titik balik penting dalam Gerakan Perlindungan Konsumen Amerika tahun 1960-an terjadi pada tanggal 15 Maret 1962, ketika Presiden John F. Kennedy menyampaikan pidato kenegaraannya kepada Kongres Amerika Serikat. Berdasarkan sejarahnya, Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia memperoleh daya tarik yang signifikan hingga sekitar 20 tahun yang lalu, ketika Yayasan Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah organisasi non-pemerintah, didirikan. Sejumlah organisasi lain mengikuti YLKI, seperti Lembaga Bimbingan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang yang berdiri pada Februari 1988 dan menjadi anggota Consumers International (CI) pada 1990. Selain itu, terdapat sejumlah organisasi dan kelompok swadaya masyarakat lainnya yang fokus pada

layanan konsumen, antara lain Yayasan Lembaga Pengembangan Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI di berbagai provinsi di seluruh tanah air. Di bawah arahan Lasmidjah Hardi, sekelompok kecil anggota masyarakat mendirikan YLKI dengan tujuan awal memajukan manufaktur Indonesia. Dalam acara promosi yang dikenal dengan Swakarya week ini, mereka mendapatkan ide untuk membuat forum Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia.

Pidato kenegaraan Presiden John F. Kennedy di depan Kongres AS pada tanggal 15 Maret 1962, merupakan titik balik dalam gerakan perlindungan konsumen AS tahun 1960-an. Sebelum berdirinya Yayasan Konsumen Indonesia (YLKI), sebuah lembaga swadaya masyarakat, sekitar 20 tahun yang lalu, Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia memiliki momentum yang cukup besar. Salah satu organisasi yang muncul setelah YLKI adalah Lembaga Pendampingan dan Perlindungan Konsumen (LP2K) di Semarang, yang didirikan pada Februari 1988 dan digabung dengan Consumers International (CI) pada tahun 1990. LSM dan kelompok lain yang fokus pada layanan konsumen termasuk Yayasan Lembaga Pengembangan Konsumen Indonesia (YLBKI) di Bandung dan perwakilan YLKI di provinsi Indonesia lainnya. Di bawah arahan Lasmidjah Hardi, sekelompok kecil anggota masyarakat mendirikan YLKI dengan tujuan utama memajukan manufaktur Indonesia. Mereka datang dengan konsep untuk membentuk forum Gerakan Perlindungan Konsumen Indonesia dalam acara promosi bernama Swakarya week.

Terhubung dengan Asosiasi produk dan/atau layanan Life. Mulai tanggal 30 Maret 1999, DPR mengesahkan Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan pada tanggal 20 April 1999 Presiden Republik Indonesia memberikan persetujuannya (LN No. 42 tahun 32 tahun 1999). Banyak usaha yang melibatkan pembuatan undang-undang dan perlindungan konsumen telah dikelola oleh berbagai pihak dengan banyak waktu, tenaga, dan pemikiran. Organisasi pemerintah dan non-pemerintah. YLKI dan institusi akademik yang meyakini memiliki tanggung jawab untuk menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini. Diskusi, seminar, penulisan makalah penelitian, evaluasi makalah akademik, dan rancangan undang-undang (Perlindungan Konsumen) merupakan beberapa kegiatan yang berbeda.

Apalagi, pada 10 September 2009, Perusahaan Air Minum Daerah Tirtanadi menandatangani peraturan daerah (Perda) Provinsi Sumatera Utara No. 10. Tujuan yang dinyatakan perusahaan antara lain mengelola dan menyediakan layanan air minum yang memenuhi peraturan kesehatan, meningkatkan pendapatan daerah dan pertumbuhan ekonomi, serta meningkatkan kualitas lingkungan melalui pendistribusian dan pengumpulan air limbah melalui sistem perpipaan.

## **METODE PENELITIAN**

Pada bulan Juli 2023, akan ada seminar pertama tentang garis besar tesis dan seminar lainnya tentang peningkatan garis besar tersebut. Periode penelitian akan segera menyusul. Lokasi studi meliputi Medan, Perusahaan Air Tirtanadi (PDAM) Sumatera Utara. Pendekatan normatif-empiris menjadi ciri penelitian hukum ini, artinya mengambil fakta normatif dari pengamatan tingkah laku manusia, baik di dunia nyata maupun dalam wawancara. Penyelidikan ini memanfaatkan sumber informasi utama dan sekunder. Bahan penelitian yang berupa fakta normatif, seperti tingkah laku manusia dan hasilnya, dikenal sebagai data primer. Baik dalam bentuk tingkah laku aktual yang diungkapkan secara verbal maupun tingkah laku yang terekam dalam catatan atau temuan tingkah laku yang berbeda. Peneliti mengumpulkan data primer dengan mewawancarai peserta studi dan pewawancara. Informasi yang dikumpulkan dari sumber perpustakaan penelitian, seperti buku, makalah, dan undang-undang yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari, dikenal sebagai data sekunder.

Masa penelitian akan dilakukan tidak lama setelah seminar outline skripsi pertama dan seminar outline improvement yang dijadwalkan pada Juli 2023. Penyelidikan ini akan dilakukan di Perusahaan Air Tirtanadi (PDAM) Medan, Sumatera Utara. Penelitian hukum ini bersifat normatif-

empiris, artinya menggunakan fakta normatif tentang tingkah laku manusia, seperti tingkah laku verbal yang diperoleh dari wawancara dan tingkah laku aktual yang dilihat melalui pengamatan langsung. Data untuk penelitian ini berasal dari sumber primer dan sekunder. Terutama, para peneliti mengandalkan data primer, yang terdiri dari fakta-fakta yang dapat diamati seperti perilaku dan hasil manusia. Baik sebagai perilaku yang diartikulasikan secara lisan maupun sebagai perilaku yang didokumentasikan dalam catatan atau hasil dari berbagai perilaku. Peneliti melakukan wawancara dengan pewawancara dan peserta penelitian untuk mengumpulkan data primer. Informasi yang dikumpulkan dari sumber perpustakaan penelitian, seperti buku, makalah, dan undang-undang yang berkaitan dengan masalah yang sedang dipelajari, dikenal sebagai data sekunder.

Metode pengumpulan data sebuah karya ilmiah harus didukung oleh data, dan upaya penulis untuk mengumpulkan informasi dan sumber daya yang diperlukan untuk menulis tesis ini setidaknya dapat lebih sesuai dengan standar karya ilmiah berkualitas tinggi. Ada dua (dua) cara untuk memastikan data yang digunakan dalam artikel ini, khususnya: Meneliti berbagai sumber bacaan, antara lain buku, publikasi hukum, pandangan keilmuan, undang-undang, dan materi perkuliahan, yang dikenal dengan penelitian perpustakaan. Dengan menghimpun informasi yang berkaitan dengan judul analisis penyelesaian ketidakpuasan kualitas air Perusahaan Air Minum tirtanadi yang dialami masyarakat di kota Medan, Sumatera Utara, penelitian lapangan (Field Research) merupakan metode penulisan langsung.

Metode pengumpulan data ini akan menjadi pedoman bagi penulis untuk menghasilkan temuan penelitian yang dapat dianggap praktis sebagai karya ilmiah yang berharga, termasuk bagi mereka yang membutuhkan informasi tersebut.

Evaluasi data Mengingat sifat dunia nyata yang rumit dan beragam, data yang dikumpulkan untuk penelitian ini akan dipelajari secara kualitatif dengan fokus pada pemahaman tantangan sosial. Dalam penelitian kualitatif, pertanyaan tentang topik yang dibahas dalam tesis ini dijawab dengan mengumpulkan data secara sistematis dan mengevaluasinya untuk validitas. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang topik tersebut, fakta-fakta dalam bentuk hipotesis disusun menurut pembahasan sub bab dan kemudian dinilai secara kualitatif. Untuk mendapatkan gambaran lengkap tentang fakta dan gejala dalam aspek hukum perceraian, penulis juga akan melakukan analisis deskriptif terhadap data yang terkumpul. Itu diakhiri dengan solusi untuk masalah yang ditetapkan melalui penggunaan teknik induktif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sebuah undang-undang dan peraturan pelaksanaannya dibangun di atas dasar-dasar hukum. Hukum dipatahkan ketika dilanggar, dan dilanggar lagi. 23 Karena prinsip-prinsip hukum lebih bersifat abstrak daripada berwujud, prinsip-prinsip tersebut seringkali tidak diuraikan dalam undang-undang atau pasal-pasal tertentu. Kejelasan hukum, keselamatan dan keamanan konsumen, manfaat, kesetaraan, dan keseimbangan merupakan landasan perlindungan konsumen. Bekerja sama, kita bisa menghindari ancaman. Mengingat lima (lima) saran pembangunan nasional tersebut di atas:

- a. Tujuan dari benefit principle adalah memaksimalkan keuntungan untuk kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan dalam setiap upaya penerapan perlindungan konsumen.
- b. Tujuan dari prinsip kewajaran adalah untuk meningkatkan keterlibatan setiap orang dan memberikan kesempatan kepada bisnis dan pelanggan untuk memenuhi kewajiban mereka secara adil dan mengungkapkan hak-hak mereka.
- c. Tujuan dari gagasan keseimbangan adalah untuk mencapai keseimbangan antara kepentingan material dan spiritual bisnis, pelanggan, dan pemerintah.
- d. Tujuan dari konsep keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memastikan bahwa pelanggan merasa aman dan terlindungi saat menggunakan produk dan / atau layanan yang mereka beli atau gunakan.

Konsumen dan perusahaan sama-sama dapat yakin bahwa negara akan menjunjung tinggi komitmen perlindungan konsumennya melalui prinsip kepastian hukum, yang berupaya mengatur perlindungan konsumen secara adil dan merata.

Menurut Pasal 2 dari Lima Prinsip Perlindungan Konsumen UUPK, para penulis undang-undang 18 tampaknya telah menyadari bahwa perlindungan konsumen terbagi menjadi dua kubu, satu mewakili konsumen dan yang lainnya mewakili 32 pelaku korporasi. Penggunaan satu sisi mata uang tidak mengesampingkan penggunaan dua sisi lainnya secara bersamaan.

Dengan memenuhi kriteria tersebut di atas, konsumen akan mendapatkan rasa hormat yang layak mereka dapatkan dan diakui sebagai peserta dalam perekonomian nasional bersama perusahaan swasta, koperasi, dan badan usaha milik negara. Dimulai dengan kompleksitas dan luasnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya rantai yang menghubungkannya, sejumlah pertimbangan hukum diperlukan untuk memastikan bahwa konsumen terlindungi secara adil sejak awal produksi sebagai pengguna akhir barang. atau jasa. Pelanggan kehilangan keseimbangan dan menemukan diri mereka dalam situasi genting. Melalui taktik penjualan, saran promosi, dan penggunaan perjanjian standar yang tidak menguntungkan, pelaku perusahaan mengubah konsumen menjadi target operasi mereka dalam upaya memaksimalkan keuntungan.

a. Undang-Undang Perlindungan Konsumen melindungi

- 1) Kebebasan untuk memilih atau mengkonsumsi produk
- 2) Hak atas reparasi dan pemulihan.
- 3) Hak ditegakkan, dengan perlakuan yang adil dan tanpa diskriminasi.
- 4) Hak atas perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa.
- 5) Hak untuk menyuarkan keluhan dan gagasan.
- 6) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keamanan saat makan.
- 7) Hak atas informasi yang akurat, komprehensif, dan benar tentang apa yang akan dicerna.
- 8) Hak untuk membeli barang dan jasa sesuai dengan nilai tukar, sesuai dengan ketentuan dan jaminan yang diberikan.

Untuk tujuan keamanan dan keselamatan, sangat penting untuk membuat ketentuan bagi pelanggan untuk memahami atau mematuhi pedoman informasi dan prosedural saat menggunakan produk dan / atau layanan. Pentingnya kewajiban ini berasal dari fakta bahwa, seringkali, pelaku bisnis memiliki peringatan eksplisit pada label produk, tetapi pelanggan memilih untuk tidak membacanya. Dalam hal pelanggan yang dipermasalahkan mengalami kerugian akibat kontrak tersebut dibatalkan, pengaturan kepabeaan ini menghukum pelaku usaha yang lalai.

Hanya berkaitan dengan kewajiban pelanggan yang membeli produk dan / atau jasa dengan itikad baik. Tak perlu dikatakan bahwa ini karena pelanggan dapat melukai pelaku bisnis sejak mereka menyelesaikan transaksi dengan mereka. Tidak seperti pelaku usaha, konsumen berisiko merugi sejak pelaku usaha atau produsen membuat atau memproduksi barang tersebut. Seharusnya menjadi praktik standar bagi pelanggan untuk membayar menggunakan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha.

Hal ini diperlukan untuk memberikan lebih banyak konteks bagi kewajiban konsumen untuk mematuhi resolusi hukum masalah perlindungan konsumen secara tepat. Kebutuhan ini dipandang sebagai hal yang baru karena, sebelum ratifikasi UUD 1999, hampir tidak ada persyaratan seperti itu dalam urusan perdata, tetapi dalam kasus pidana, tersangka atau terdakwa menjadi sasaran pengawasan polisi dan/atau penuntutan yang lebih ketat. Karena persyaratan ini dimaksudkan untuk melawan hak-hak pelanggan untuk mencapai prosedur penyelesaian sengketa perlindungan konsumen yang tepat, kehadirannya dianggap sesuai berdasarkan Konstitusi 1999. Pelanggan yang mengikuti prosedur penyelesaian sengketa yang tepat akan lebih mudah memperoleh hak ini. Sederhananya, komitmen konsumen ini tidak cukup untuk mencapai tujuan ini jika pelaku korporasi juga tidak memiliki kewajiban yang sama.

Pelanggan memiliki kewajiban untuk memahami dan mematuhi informasi dan prosedur penggunaan produk atau layanan dengan tujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanannya. Pentingnya kewajiban ini berasal dari fakta bahwa, seringkali, pelaku bisnis memiliki peringatan eksplisit pada label produk, tetapi pelanggan memilih untuk tidak membacanya. Tujuan dari pendidikan hak konsumen adalah untuk memungkinkan konsumen memperoleh informasi dan kemampuan yang mereka butuhkan untuk mencegah kerugian terkait produk. Hal ini karena konsumen yang mendapatkan edukasi konsumen akan lebih siap untuk mengambil keputusan kritis dan komprehensif saat memilih barang yang dibutuhkan.

Memulihkan situasi yang telah dirugikan (tidak seimbang) dengan menggunakan produk atau layanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan adalah tujuan dari hak atas kompensasi. Penggunaan barang-barang yang telah menyebabkan pelanggan menderita kerugian materi atau kerugian yang mempengaruhi diri mereka sendiri (cacat, penyakit, atau bahkan kematian) sangat terkait dengan hak ini. Secara alami, berbagai prosedur, termasuk yang diselesaikan di luar pengadilan dan secara damai, harus diikuti untuk menjalankan hak ini.

Antara lain, Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 mengatur tentang tujuan perlindungan konsumen.

1. Meningkatkan pengetahuan konsumen, keterampilan bela diri, dan kemandirian
2. Meningkatkan martabat konsumen dengan mencegah penggunaan produk dan/atau layanan yang berlebihan secara berbahaya
3. Memberi pelanggan lebih banyak kendali atas bagaimana mereka memilih, memutuskan, dan menegaskan hak mereka sebagai pelanggan
4. Menciptakan mekanisme untuk melindungi konsumen yang mencakup unsur transparansi, ketersediaan informasi, dan kejelasan hukum.
5. Mendorong pendekatan yang lebih tulus dan bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumen dengan meningkatkan pemahaman pelaku perusahaan tentang signifikansinya.
6. Tingkatkan standar kualitas produk dan layanan untuk menjamin kebahagiaan konsumen, keamanan, dan kapasitas perusahaan untuk tetap berbisnis.

Manfaat dari transaksi komersial atau ekonomi, singkatnya, adalah tujuan perlindungan konsumen. Pengertian laba dalam kegiatan ekonomi atau komersial diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan sekaligus melindungi konsumen.

1. Meningkatkan pengetahuan konsumen, keterampilan bela diri, dan kemandirian
2. Meningkatkan martabat konsumen dengan mencegah penggunaan produk dan layanan yang berlebihan secara berbahaya
3. Memberi pelanggan lebih banyak kendali atas bagaimana mereka memilih, memutuskan, dan menegaskan hak mereka sebagai pelanggan
4. Menciptakan mekanisme untuk melindungi konsumen yang mencakup unsur transparansi, ketersediaan informasi, dan kejelasan hukum.
5. Mendorong pendekatan yang lebih tulus dan bertanggung jawab terhadap perlindungan konsumen dengan meningkatkan pemahaman pelaku perusahaan tentang signifikansinya
6. Tingkatkan standar kualitas produk dan layanan untuk menjamin pasokan yang stabil dan memenuhi kebutuhan konsumen akan kenyamanan, keamanan, dan ketenangan pikiran.

Manfaat dari transaksi bisnis atau ekonomi, pada intinya, adalah mengapa perlindungan konsumen ada. Negara bertugas mempromosikan dan merencanakan perlindungan perlindungan hukum bagi konsumen untuk memenuhi tujuan perlindungan tersebut.

Menggunakan teknik penelitian pustaka untuk analisis data dan pengambilan kesimpulan. Data dari berbagai buku, bahan bacaan yang berkaitan dengan pokok bahasan pembahasan, publikasi, media, undang-undang, dan wawancara digunakan dalam pendekatan penelitian kepustakaan.

Analisis kualitatif digunakan untuk mengkaji lebih lanjut data yang dikumpulkan untuk penelitian ini yaitu dengan mempertimbangkan fakta lapangan seperti yang dilaporkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum. Temuan analisis mengungkapkan akar penyebab permasalahan tanggung jawab Perusahaan Air Daerah atas kerugian pelanggan dan luapan rekening air akibat kebocoran instalasi (PDAM Tirtanadi, studi provinsi Sumatera Utara). untuk mendapatkan sinopsis singkat suatu isu dalam penelitian ini.

## **KESIMPULAN**

Selain untuk meningkatkan pengetahuan dan martabat konsumen, perlindungan hukum yang diusulkan bagi konsumen sedang diorganisir, dikembangkan, dan diatur untuk secara tidak langsung memotivasi pelaku usaha untuk menjalankan operasinya secara bertanggung jawab. Ketidakseimbangan kekuasaan antara konsumen dan perusahaan sering tercermin dalam cara penerapan undang-undang perlindungan konsumen. Karena pelanggan secara tradisional dipandang sebagai pihak yang lebih lemah dalam urusan komersial, undang-undang dan pedoman tertentu dibuat untuk melindungi kepentingan mereka.

Pada akhirnya, inti dari perlindungan konsumen adalah untuk mendapatkan keuntungan dari pertukaran ekonomi atau komersial. Negara bertugas mengembangkan dan mempraktekkan perlindungan hukum konsumen melalui inisiatif-inisiatif berikut untuk memenuhi tujuan perlindungan hukum konsumen:

1. Pembentukan lingkungan bisnis yang menguntungkan dan pengembangan hubungan positif antara pelanggan dan pelaku bisnis.
2. Pemerintah atau kelompok nirlaba harus mendirikan lembaga perlindungan hukum konsumen standar sumber daya manusia dan undang-undang konsumen harus ditingkatkan.

## **Saran**

Mengingat temuan ini, peneliti membuat rekomendasi berikut yang dapat digunakan sebagai pendekatan berbeda untuk masalah di masa mendatang:

1. Dalam rangka menjalin hubungan yang berimbang dengan PDAM Tirtanadi, upaya PDAM Tirtanadi harus diperkuat sekali lagi dalam menghadapi keterbatasan saat ini. Hal ini karena konsumen diharapkan dapat memenuhi tanggung jawabnya, seperti membayar tagihan air tepat waktu dan merawat pipa PDAM, selain menuntut haknya.
2. Memberikan informasi kepada konsumen agar mereka mengetahui hak dan tanggung jawabnya serta bendungan yang dibangun oleh PDAM.
3. Terus menjaga pipa servis PDAM yang sudah ketinggalan zaman untuk mencegah kebocoran yang dapat mengganggu operasional dan membahayakan pelanggan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum Legal Theory & Teori Peradilan Juridicial Prudence Termasuk Interpretasi Undang-Undang Legisprudence* Kencana, 2009.
- Ari Hermawan, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty, 2004, hlm. 1.
- Astri Wijayanti, *Strategi penulisan hukum*, Bandung, Lubuk Agung. 2011.hal,163. halaman 4.
- Happy Susanto, 2008.*Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta Selatan: Visimedia
- JB.Sunardi Widjojo,*Optimasi Pemanfaatan Sumber Air Di Kecamatan Pracimantoro Wonogiri*,(Jawa Tengah: Sebelas Maret University Press,2011), h. 3.
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, 1989, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm.43.
- Surawira, Unus, *Air Dalam Kehidupan Lingkungan Yang Sehat*, (Bandung:Alumni, 1996), h. 3.
- Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, Dan Tindak Pidana Korporasi* (cet. 1; Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002), h. 25
- Zulham. 2016. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Prenadamedia Goup, halaman