

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG
MENGALAMI KERUGIAN ATAS KENAIKAN TAGIHAN
PEMBAYARAN AIR MINUM DI PDAM TIRTA SUKAPURA
KABUPATEN TASIKMALAYA

Oleh :
ANIS NABILA SUKENDAR
E1A012257

Air merupakan sumber kehidupan bagi kelangsungan hidup seluruh makhluk hidup di bumi. Manfaat air dirasakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan di segala bidang. PDAM merupakan salah satu pelayanan umum yang menyediakan pelayanan berupa air minum bagi konsumen. Konsumen sebagai pengguna air minum akan membayar harga yang telah ditetapkan sesuai jumlah pemakaian air minum, akan tetapi banyak konsumen yang mengeluh karena tagihan pembayaran air minum yang mereka bayar tidak sesuai dengan jumlah pemakaian. Konsumen tentunya harus mendapatkan perlindungan hukum. Hal ini tidak terlepas dari perlindungan konsumen karena UUPK bertujuan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar tidak dirugikan oleh pelaku usaha.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Data sekunder dan data primer yang terkumpul kemudian diolah, disajikan dan dianalisa secara kualitatif dengan penyajian data teks naratif.

Hasil penelitian menyatakan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen layanan air minum khususnya berkaitan dengan hak-hak konsumen sudah diterapkan dengan baik oleh PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya selaku pelaku usaha, khususnya mengenai Pasal 4 huruf a UUPK yaitu hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam barang dan/atau jasa, disini PDAM sudah melaksanakan kewajiban untuk memberikan pelayanan air minum yang baik kepada konsumen, selain itu mengenai Pasal 4 huruf h UUPK yaitu hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, disini PDAM sudah menunjukan tanggung jawab dalam memberikan ganti rugi yang jumlahnya berdasarkan kebijakan Direktur Utama PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya. Namun demikian, PDAM Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya hendaknya lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada konsumen.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen, Air Minum, dan PDAM

ABSTRACT
LEGAL PROTECTION TO CONSUMERS WHO EXPERIENCE LOSS OF
THE INCREASING IN THE BILL PAYMENT OF DRINKING WATER IN
PDAM TIRTA SUKAPURA, TASIKMALAYA REGENCY
BY:
ANIS NABILA SUKENDAR
E1A012257

Water is a source of any living things on earth. The benefits of water are perceived by human to provide various needs. PDAM is one public service that provides drinking water to consumer. Consumer as the user of drinking water will pay some amount of money which has been set according to the usage amount, but many consumers complain about the bill payment if it's not consistent with the usage amount. Consumer of course should be protected by law. This situation is not apart from the consumer protection since UUPK aim to give the protection towards consumer so that will not disadvantage the business entity.

This study was conducted using normative jurisdiction approach. Primary and secondary data were collected then processed, presented and analyzed quantitatively which were shown as narrative text.

The study results showed that law protection towards drinking water consumer especially which was related to consumer's rights has been well implemented by PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya Regency as business entity, especially about that point was written in UUPK article 4a about the rights on comfort, safety and security of goods and/or services, here PDAM has carried out the obligations to well provide drinking water services towards consumer, besides that about UUPK article 4h about the rights to receive compensation, amends and/or replacement if goods and/or services accepted was not in accordance with the agreement or was not as it should be, PDAM has shown responsibility in giving compensation with the amount based on the decision of the President Director of PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya Regency. However, PDAM Tirta Sukapura Tasikmalaya Regency should improve their service.

Keyword: Legal Protection, Consumer, Drinking Water, and PDAM.