



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM
PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI
KECAMATAN SIAK MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Hukum Pada
Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

SRI MULYANI
11627201162

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU**



PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul *“Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”* yang ditulis oleh:

Nama : SRI MULYANI

NIM : 11627201162

Program Studi : ILMU HUKUM

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Syawal 1441 H
08 Juni 2020 M

Pembimbing Skripsi


Hj. Nuraini Sahu, SH., MH.
NIP. 19590711199503 2 001

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

: PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM
PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI
KECAMATAN SIAK MEURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

: SRI MULYANI
: 11627201162
: ILMU HUKUM

Disetujui dan dimunaqasyahkan pada :
: Jumat / 26 Juni 2020
: 08.00 Wib

Dan telah melakukan perbaikan sesuai dengan Catatan dari Tim Penguji Munaqasyah Fakultas
Syariah dan Hukum UIN Suska Riau

Pekanbaru, 2020
Tim Penguji



1. H. Mhd. Kastulani, SH., MH
(Ketua sekaligus Anggota Penguji)

2. Irfan Zulfikar, M.Ag
(Sekretaris sekaligus Anggota Penguji)

3. Muslim S. Ag., M.Hum
(Anggota Penguji)

4. Hellen Hast Fitriani, SH., MH
(Anggota Penguji)

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Drs.H. Hajar, M.Ag.
NIP. 19580712 198601 1 005

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diartikan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diartikan mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang Perlindungan Konsumen terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Permasalahan yang terjadi dalam masyarakat ialah mengenai kualitas air yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Undang-Undang, yakni air yang keruh dan kotor, selain itu pemadaman aliran air yang kerap kali terjadi tanpa adanya pemberitahuan membuat masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta upaya yang dilakukan oleh UPTD SPAM dalam memenuhi hak-hak konsumen. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Siak, Kabupaten Siak Sri Indrapua. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan ialah berupa pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*), angket (*kuisoner*) dan studi dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini ialah bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, lebih lanjut lagi Pasal 19 UUPK menentukan pelaku usaha dalam hal ini UPTD SPAM Kabupaten Siak bertanggung jawab memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan, selain itu UUPK juga mengatur tentang adanya Badan penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan. Kemudian terkait dengan upaya yang dilakukan oleh UPTD SPAM dalam memenuhi hak-hak konsumen ialah dengan mencantumkan nomor layanan pengaduan pada struk rekening pembayaran untuk mempermudah konsumen dalam menyampaikan keluhan/pengaduan. Selain itu upaya-upaya lain seperti pencucian ujung pipa agar air tidak keruh dan distribusi air menggunakan mobil tangki juga dilakukan meski belum maksimal. Upaya penyelesaian terhadap pengaduan konsumen yang diambil oleh UPTD SPAM ialah dengan cara negosiasi. Namun sebagian masyarakat tidak puas dengan metode penyelesaian yang diambil oleh UPTD SPAM tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum wr.wb.

Alhamdulillahirobbil 'alamin, segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan sesuai yang direncanakan. Shalawat dan salam untuk teladan ummat sepanjang masa, Nabi Muhammad SAW yang telah berjasa besar dengan segenap pengorbanan, beliau berhasil mengantarkan ummat manusia kejalan yang diridhoi Allah SWT.

Skripsi ini merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA RIAU. Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moril maupun materil yang sangat berharga. Oleh karena itu selayaknya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Jawadi dan Ibunda Sutiyah yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang, kesabaran, do'a dan motivasi yang sangat berharga hingga akhirnya penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah memberkahi hidup Ayahanda dan Ibunda di dunia dan di akhirat kelak. Dan juga kepada kakak penulis, yakni Mbak Asminah dan Mbak Ita Sulistiawati, S.P serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

keluarga besar penulis, yang telah ikut berjuang memberikan bantuan moril dan materil dalam menuntut ilmu dibangku perkuliahan UIN SUSKA RIAU.

2. Bapak Rektor UIN SUSKA RIAU, Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu di UIN SUSKA RIAU.
3. Bapak Dr. Drs. Hajar, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum beserta jajarannya yang telah mempermudah proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Ilmu Hukum, bapak Firdaus, SH., MH, dan sekretaris jurusan, bapak Muslim, S.Ag.,S.H, M.Hum., serta jajarannya.
5. Kepada Ibu Hj. Nuraini Sahu, SH., MH, selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang telah meluangkan waktunya dan memberikan pengarahan serta petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Rahman Alwi, M.Ag, selaku dosen penasehat akademis dari awal semester sampai akhir, yang telah memberikan motivasinya kepada penulis.
7. Bapak-bapak dan ibu-ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA RIAU yang selama ini telah banyak memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Kepada Bapak Vice Avicena selaku kepala UPTD SPAM beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada sahabat-sahabat karib penulis, Indriani, Ummida Syafitri, Rina Rezki, Wila Kartika Dewi, Wan M. Luthfi Agustian, Oki Wisnusaputra, Tri Puspitasari yang telah sudi menjadi bagian hidup penulis serta selalu setia menemani dan memberi semangat dalam segala kondisi.
10. Kepada teman-teman seperjuangan, keluarga besar Ilmu Hukum C 2016 yang telah sama-sama berjuang dan mengisi hari-hari penulis dengan penuh canda tawa selama menempuh pendidikan di kampus UIN SUSKA Riau. Keluarga besar Ilmu Hukum Bisnis B yang sama-sama mengarungi bahtera pendidikan di kampus UIN SUSKA Riau. Serta seluruh teman-teman yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan/penyusunan skripsi ini masih ada kekurangan baik dari segi materi maupun teknik penulisan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada penulis dan kepada pembaca.

Amin ya rabbal 'alamin.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Pekanbaru, Mei 2020

SRI MULYANI

NIM. 11627201162



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	12
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
E. Metode Penelitian	13
F. Sistematika Penelitian.....	19
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Letak Geografis Kabupaten Siak.....	21
B. Sejarah UPTD SPAM Kabupaten Siak	22
C. Visi, Misi dan Sasaran UPTD SPAM Kabupaten Siak	23
D. Organisasi dan Struktur Organisasi.....	24
E. Sumber Daya Manusia.....	26
F. Tugas Pokok dan Fungsi.....	26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

G. Wilayah Cakupan UPTD SPAM	42
H. Tarif Jasa Layanan Air	43
I. Unit SPAM IKK Siak	45

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum tentang Hukum Perlindungan Konsumen	47
B. Tinjauan Umum tentang Konsumen.....	63
C. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha	70
D. Tinjauan Umum tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).....	76

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen	80
B. Upaya Yang Dilakukan UPTD SPAM Kabupaten Siak Dalam Melindungi Hak-Hak Konsumen Terkait Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) di Kecamatan Siak	91

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	96
B. Saran	97

DAFTAR PUSTAKA

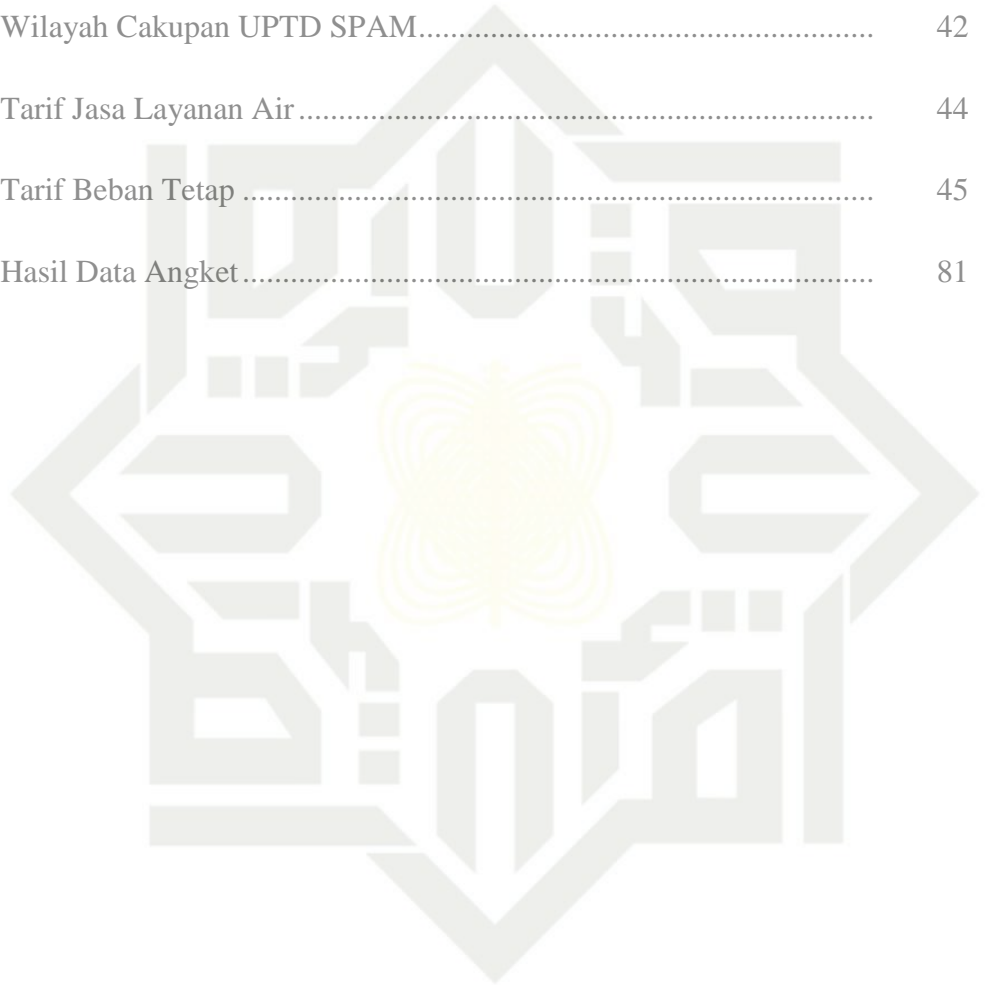
LAMPIRAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Populasi dan Sampel	15
Tabel 2.1	Data Pegawai UPTD SPAM	26
Tabel 2.2	Wilayah Cakupan UPTD SPAM.....	42
Tabel 2.3	Tarif Jasa Layanan Air	44
Tabel 2.4	Tarif Beban Tetap	45
Tabel 4.1	Hasil Data Angket.....	81





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur jelas, dilaksanakan dengan jelas, cepat, dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan berbangsa dan bernegara yang demokratis memiliki hak untuk dilayani. Adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintah untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan publik. Harapan masih sangat jauh bahwa masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas.

Persoalan pemenuhan hajat hidup orang banyak yang selalu menjadi masalah bagi pemerintah salah satunya adalah penyediaan air bersih. Sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dalam segala bidang. Sejalan dengan Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, undang-undang ini menyatakan bahwa sumber daya air dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat secara adil. Atas penguasaan sumber daya air oleh negara dimaksud, negara

menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi pemenuhan kebutuhan pokok sehari-hari dan melakukan pengaturan hak atas air. Hak penguasaan dan wewenang memberikan hak/izin dibidang sumber daya air yang di kuasai oleh negara dapat dilimpahkan kepada instansi-instansi Pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah Daerah dan/atau badan-badan hukum tertentu dengan syarat-syarat tertentu¹ dengan tetap mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya, seperti hak ulayat masyarakat hukum adat setempat dan hak-hak yang serupa dengan itu, sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Berdasarkan Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan, hak menguasai oleh negara yang dimaksud ialah memberi wewenang kepada pemerintah untuk:

- Mengelola serta mengembangkan kemanfaatan air dan atau sumber-sumber air;
- Menyusun, mengesahkan, dan atau memberi izin berdasarkan perencanaan dan perencanaan teknis tata pengaturan air dan tata pengairan;
- Mengatur, mengesahkan, dan atau memberi izin peruntukan, penggunaan, penyediaan air, dan atau sumber sumber air;
- Mengatur, mengesahkan, dan atau memberi izin perusahaan air, dan atau sumber-sumber air;

¹ M. Daud Silalahi, *Pengaturan Hukum Sumber Daya Air dan Lingkungan Hidup di Indonesia*, (Bandung : PT. Alumni, 2008), h. 62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menentukan dan mengatur perbuatan-perbuatan hukum dan hubungan-hubungan hukum antara orang dan atau badan hukum dalam persoalan air dan atau sumber-sumber air;²

Air merupakan kebutuhan makhluk hidup yang paling hakiki, termasuk manusia, tanaman dan hewan, oleh sebab itu air perlu ditata penggunaannya agar memberikan manfaat bagi rakyatnya. Pengelolaan sumber daya air merupakan aplikasi dari cara struktural dan non-struktural untuk mengendalikan sistem sumber daya air alam dan buatan manusia untuk kepentingan/ manfaat manusia dengan tujuan-tujuan lingkungan.³ Selain itu menurut Global Water Partnership (GWP) yang dimaksud dengan pengelolaan sumber daya air ialah suatu proses yang mempromosikan koordinasi pengembangan dan pengelolaan air, tanah dan sumber daya terkait dalam rangka tujuan untuk mengoptimalkan resultan ekonomi dan kesejahteraan sosial dalam sikap yang cocok tanpa mengganggu kestabilan dari ekosistem-ekosistem penting.⁴

Dalam jaringan distribusi air, diperlukan suatu sistem yang terkoordinasi, baik antara pelaku maupun pembuat kebijakan di sektor perairan, dan jaminan perolehan air yang cukup. Pengusahaan air dan atau sumber-sumber air yang ditujukan untuk meningkatkan kemanfaatannya bagi kesejahteraan rakyat dilakukan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dan juga badan hukum yang diberi izin oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan

² Pasal 3 ayat (2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan

³ Robert J. Kodoatie dan M.Basoeki, *Kajian Undang-Undang Sumber Daya Air*, (Yogyakarta : Andi, 2005), h. 29

⁴ Ibid, h. 26

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengelolaan sumber daya air masyarakat berhak untuk memperoleh manfaat atas pengelolaan sumber daya air, salah satunya ialah mendapatkan akses air bersih yang bisa digunakan untuk kehidupan sehari-hari seperti kebutuhan pokok air minum sehari-hari. Yang dimaksud dengan kebutuhan pokok air minum sehari-hari adalah air untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari yang digunakan untuk keperluan minum, masak, mandi, cuci, dan ibadah.⁵ Penyediaan air minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih dan produktif dilakukan oleh pemerintah dengan menggunakan suatu sistem penyediaan air minum (SPAM).

Sistem penyediaan air minum (SPAM) merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum. Penyelenggaraan SPAM merupakan tanggung jawab pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya untuk memenuhi kehidupan masyarakat yang sehat, bersih dan produktif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan SPAM tersebut, pemerintah dapat membentuk suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau pun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan kewenangannya. Selain itu pemerintah juga dapat membentuk Unit Pelayanan Teknis (UPT) ataupun Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD) apabila wilayahnya diluar dari jangkauan BUMN maupun BUMD.

Oleh karena itu, untuk memenuhi pelaksanaan mengenai penyelenggaraan SPAM di Kabupaten Siak, pemerintah Kabupaten Siak membentuk suatu Unit

⁵ Pasal 1 angka (3) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pelayanan Teknis Dinas (UPTD) SPAM yang dikelola oleh Dinas Pekerjaan Umum, Tata Ruang, Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman. UPTD SPAM ini merupakan unit yang dibentuk khusus untuk melakukan sebagian kegiatan Penyelenggaraan SPAM oleh Pemerintah Daerah untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa daerah kabupaten/kota.⁶ Melalui SPAM masyarakat dapat memperoleh air bersih untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Air yang di salurkan melalu SPAM Kabupaten Siak ini bersumber dari Sungai Siak yang telah di olah sehingga layak untuk digunakan oleh masyarakat. Dengan adanya SPAM Kabupaten Siak ini, masyarakat Siak khususnya yang berada di Kecamatan Siak menjadi sangat bergantung kepada air yang disalurkan melalu SPAM ini, karena mayoritas masyarakat tidak mempunyai sumber air lain seperti sumur dan sebagainya.

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan SPAM sebagai mana yang tercantum di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyedia Air Minum, UPTD berhak menerima pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif atau retribusi, dan juga berhak menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan, serta dapat memutus sambungan langsung kepada pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya. Masyarakat sebagai konsumen mempunyai kewajiban untuk membayar tagihan air yang telah digunakan sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Namun demikian, disamping UPTD SPAM berhak atas hak-hak yang telah disebutkan di atas, UPTD SPAM

⁶ Pasal 1 angka (15) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

juala harus memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai konsumen seperti yang tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Adapun hak-hak konsumen menurut Undang-Undang tersebut ialah:

Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;

Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;

4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak-hak yang diatur di dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁷

Disamping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dimuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomy dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.⁸

UPTD SPAM Siak merupakan badan usaha yang diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan agar suatu usaha mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan umum memang sarat dengan berbagai masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi sebuah instansi atau institusi pelayanan umum tersebut.⁹

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen hak-hak masyarakat yang seharusnya di dapatkan bisa dilindungi menurut hukum yang sah. Undang-Undang ini dimaksudkan untuk menjadi

⁷ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁸ Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2011), h. 32

⁹ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung : Pustaka Citra Aditya Bakti, 2000), h. 160

landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen. Aturan hukum yang melindungi konsumen ini tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha, tetapi justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

Adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun masyarakat Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar Negara Pancasila dan Konstitusi negara UUD RI 1945. Selain itu, dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) juga memuat pasal yang berarah untuk melindungi konsumen seperti yang termuat di dalam Pasal 1365 mengenai Perbuatan Melawan Hukum. Terkait masalah perlindungan konsumen terhadap pelayanan SPAM juga di atur di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyedia Air Minum.

Tujuan yang ingin dicapai dalam perlindungan konsumen umumnya dapat dibagi menjadi tiga bagian utama, yaitu :¹⁰

¹⁰ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), h. 9

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memberdayakan konsumen dalam memilih, menentukan barang dan/atau jasa kebutuhannya, dan menuntuk 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)

Permasalahan yang sering di hadapi oleh masyarakat khususnya masyarakat yang berada di Kecamatan Siak ialah berkaitan dengan pelayanan Sistem Penyedia Air Minum yang dijalankan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak tersebut. Seringkali air yang di salurkan melalui SPAM tersebut tidak mengalir/mati tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya, terkadang juga air yang di alirkan sangat kecil sehingga butuh waktu yang lama untuk di tampung dan bisa di gunakan oleh masyarakat. Selain itu yang menjadi masalah utama ialah kualitas air yang keruh dan tidak layak digunakan untuk kebutuhan sehari-hari, apalagi untuk di konsumsi oleh masyarakat padahal seharusnya air yang di kelola oleh SPAM dapat langsung di konsumsi oleh masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Undang-Undang.

Permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang di berikan oleh UPTD SPAM yang kerap kali terjadi ialah permasalahan mengenai air yang tidak mengalir atau mati. Air yang seharusnya didapatkan oleh masyarakat melalui SPAM ini sering kali tidak mengalir, matinya air ini hampir terjadi setiap hari selama berjam-jam bahkan terkadang sampai seharian penuh tanpa adanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemberitahuan terlebih dahulu. Hal ini tentu sangat merugikan masyarakat dan juga para pelaku usaha seperti Laundry, usaha pencucian motor maupun mobil dan usaha-usaha lain yang menggunakan air sebagai penunjang pokok dalam usahanya. Masyarakat menjadi tidak dapat melakukan kehidupan sehari-hari seperti mandi, mencuci dan lain-lain, karena masyarakat Kabupaten Siak khususnya yang berada di Kecamatan Siak sangat bergantung kepada air yang disalurkan melalui UPTD SPAM ini dan mayoritas masyarakat tidak memiliki sumber air lain.

Dengan adanya hal demikian maka konsumen tidak mendapatkan haknya salah satunya yaitu hak atas kenyamanan, sebagaimana yang terdapat didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, konsumen berhak untuk mendapatkan kenyamanan terhadap suatu produk atau jasa yang dipakainya namun hal ini tidak dapat di penuhi oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak selaku penyedia air di Kecamatan Siak. Kerugian dari konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi perjanjian yang telah disepakati. Apabila ada tuntutan dari konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian yang di derita.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.¹¹ Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi konsumen sehingga dapat di perhitungkan. Hak

¹¹ Zaeni Asyhadie, *Hukum Bisnis, Cet. 10*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2017), h. 205

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.¹² Namun selama ini, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga konsumen hanya sebatas lisan saja dan tidak mendapatkan tindakan tertentu. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapatkan informasi terkait rencana UPTD SPAM Kabupaten Siak dalam pelaksanaan kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan Air Minum. Mengingat air merupakan kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan manusia, maka pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi hak-hak konsumen merupakan hal yang harus dilakukan.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai masalah tidak terpenuhinya hak konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak yang terjadi di Kecamatan Siak dengan menguungkannya ke dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul : **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI KECAMATAN SIAK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

¹² Ahmad Miru dan Suratman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2007), h. 44

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang permasalahan, penulis membatasi permasalahan penelitian ini dalam hal perlindungan konsumen terhadap masalah yang timbul dari pelayanan Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak berdasarkan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini ialah:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999?
2. Apa upaya yang dilakukan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak dalam melindungi hak-hak konsumen terkait pelayanan Sistem Penyedia Air Minum di Kecamatan Siak?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak dalam melindungi hak-hak konsumen terkait pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum di Kecamatan Siak
2. Manfaat penelitian
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pikiran dan wawasan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu hukum pada khususnya.
 - b. Bagi peneliti di masa yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi pengetahuan bagi yang membahas topik yang sama.
 - c. Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Merujuk pada latar belakang dan rumusan masalah yang di ambil penelitian ini merupakan *penelitian hukum Sosiologis*. Sedangkan sifat penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.¹³ Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala,

¹³ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2015), h. 105

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.¹⁴ Dalam hal ini tentunya penulis akan memberikan gambaran tentang perlindungan konsumen terhadap pelayanan Sistem Penyedia Air Minum di Kecamatan Siak berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang di ambil, sehingga lokasi sangat menunjang untuk dapat memberikan informasi yang tepat. Adapun lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis adalah UPTD Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak yang berada di Kecamatan Siak.

3. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Sistem Penyaluran Air Minum Kabupaten Siak, Subdit SPAM Wilayah Kecamatan Siak, Seksi Analisa Teknis UPTD SPAM Kabupaten Siak, Seksi Standarisasi UPTD SPAM Kabupaten Siak dan masyarakat di Kecamatan Siak yang merupakan konsumen dari SPAM Kabupaten Siak. Sedangkan objek penelitian penulis adalah perlindungan konsumen terhadap pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Siak menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Juliansyah Noor, *Metode Penelitian*, Cetakan ke-2, (Jakarta : Kencana, 2012), h. 24

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti.

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil melalui cara-cara tertentu yang juga memiliki karakteristik tertentu, jelas, dan lengkap yang dianggap bisa mewakili populasi.¹⁵ Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah Purposive Sampling yakni suatu teknik penentuan sample dengan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel.

Tabel 1.1

Populasi dan Sampel

NO	Responden	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel	Persentase
1.	Kepala UPTD SPAM Kabupaten Siak	1	1	100%
2.	Subdit SPAM wilayah Kec.Siak	1	1	100 %
3.	Seksi Analisa Teknis	1	1	100%
4.	Seksi Standarisasi	1	1	100%
5.	Masyarakat (Konsumen)	2.100 KK	105 KK	5%
Jumlah		2.104	109	

Sumber: Data olahan 2020

¹⁵ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2002), h. 58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Jenis dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari:

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, yang bersumber dari wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertasi, dan peraturan perundang-undangan.¹⁶ Data sekunder tersebut dapat dibagi menjadi :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan, keputusan menteri dan putusan pengadilan yang sudah mempunyai kekuatan hukum tetap. Bahan hukum primer dalam penelitian ini antara lain ialah Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan, Peraturan Pemerintah RI Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, Peraturan Pemerintah RI Nomor 121 Tahun 2015 tentang Pengusahaan Sumber Daya

¹⁶ Zainuddin Ali, *Op.Cit*, h 106

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Air, dan Peraturan Daerah Kabupaten Siak Nomor 23 Tahun 2011 tentang Retribusi Penjualan Produksi Daerah.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah buku-buku dan tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian. Bahan hukum sekunder diperoleh dari kepustakaan dan dapat memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder dapat berupa file-file yang berkaitan dengan penelitian di sebuah instansi, rancangan perundang-undangan, jurnal ilmiah, dan berupa buku-buku yang mendukung terlaksananya penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

6. Metode Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Observasi, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian.
- b. Wawancara, merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang diwawancarai tetapi dapat juga diberikan daftar pertanyaan dahulu

untuk dijawab pada kesempatan lain.¹⁷ Wawancara ialah suatu bentuk tanya jawab secara langsung yang peneliti lakukan dengan pihak yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan penelitian ini dalam hal ini ialah Kepala Unit Pelayanan Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum Kabupaten Siak

- c. Angket, merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Angket ini dibagikan kepada masyarakat.
- d. Dokumentasi, sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi serta pengumpulan data-data yang ada dalam masalah penelitian.

7. Metode Analisa Data

Penelitian di peroleh dari wawancara, angket dan dokumentasi. Data yang diperoleh dari hasil wawancara akan diolah dan disajikan dengan cara menguraikan dalam bentuk rangkaian kalimat yang jelas, singkat dan rinci. Metode analisis yang penulis gunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yaitu analisis data dengan cara menggambarkan atau menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan diteliti berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan dan menghubungkan dengan fenomena-fenomena sosial, kemudian di analisa dan di tuliskan dalam bentuk kalimat untuk ditarik sebuah kesimpulan.

¹⁷ Juliansyah Noor, *Op.Cit*, h. 138

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam penelitian ini langkah pertama yang penulis lakukan adalah mengumpulkan data. Data tersebut kemudian diolah dan seterusnya disajikan, selanjutnya penulis membahas untuk membandingkan dengan buku-buku, pendapat para ahli, yurisprudensi serta perundang-undangan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam memahami isi penelitian ini, maka penulis mengklasifikasikan kepada beberapa bab yang terdiri dari beberapa bagian dengan rincian sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan gambaran umum mengenai lokasi penelitian, serta struktur kepemimpinan, visi dan misi serta tugas-tugas pokok instansi terkait.

BAB III : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat uraian teori-teori tentang dasar hukum yang melandasi permasalahan meliputi perlindungan hukum bagi konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian tentang :

1. Perlindungan konsumen terhadap pelayanan Sistem Penyedia Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
2. Upaya yang dilakukan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak dalam melindungi hak-hak konsumen terkait pelayanan Sistem Penyedia Air Minum di Kecamatan Siak.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran yang diambil berdasarkan uraian pada bab sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis Kabupaten Siak

Siak Sri Indrapura adalah ibu kota dari Kabupaten Siak Provinsi Riau, dimana Kabupaten Siak merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Bengkalis pada tahun 1999 yang berada diposisi $0^{\circ} 30' - 1^{\circ} 36'$ lintang utara dan $100^{\circ} 54,5^{\circ} - 102^{\circ} 52^{\circ}$ bujur timur. Luas keseluruhan Kabupaten Siak $\pm 8.556,09 \text{ Km}^2$, letak geografisnya antara tepi pantai dan dataran tinggi. Kawasan di Kabupaten Siak beriklim tropis dengan suhu udara relatif tinggi namun lembab dan curah hujan tinggi, mencapai 1.965 mm per tahun, temperatur bulanan sekitar $27,5^{\circ} \text{ C}$ dengan kelembapan 88,9% perbulan dengan rata-rata penyimpanan matahari 44,4% perbulan.

Secara geografis Kabupaten Siak terletak pada koordinat $10^{\circ} 16' 30'' - 10^{\circ} 20' 49''$ Lintang Utara dan $100^{\circ} 54' 21'' - 102^{\circ} 10' 59''$ Bujur Timur. Secara fisik geografis memiliki kawasan pesisir pantai yang berhampiran dengan sejumlah negara tetangga dan masuk kedalam daerah segitiga pertumbuhan Indonesia, Malaysia, Singapura.¹⁸

Bentang alam Kabupaten Siak sebagian besar terdiri dari dataran rendah di bagian Timur dan sebagian dataran tinggi di sebelah barat. Pada umumnya struktur tanah terdiri dari tanah podsolik merah kuning dan batuan dan alluvial serta tanah organosol dang ley humus dalam bentuk rawa-rawa atau tanah basah.

¹⁸ Siakkab.go.id., diakses pada hari Rabu tanggal 12 Februari 2020, <https://siakkab.go.id/geografi-siak/>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta ini dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Siak berbatasan dengan daerah Kabupaten/Kota sebagai berikut:

- Sebelah Utara : berbatasan dengan Kabupaten Bengkalis
- Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kabupaten pelalawan
- Sebelah Timur : berbatasan dengan Kabupaten Kepulauan Meranti
- Sebelah Barat : berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Kota Pekanbaru

Kabupaten Siak terdiri dari 14 Kecamatan, dengan rincian sebagai berikut:

1. Kecamatan Siak
2. Kecamatan Mempura
3. Kecamatan Dayun
4. Kecamatan Bunga Raya
5. Kecamatan Sungai Mandau
6. Kecamatan Sungai Apit
7. Kecamatan Sabak Auh
8. Kecamatan Minas
9. Kecamatan Kandis
10. Kecamatan Tualang
11. Kecamatan Koto Gasib
12. Kecamatan Kerinci Kanan
13. Kecamatan Lubuk Dalam
14. Kecamatan Pusako.

B. Sejarah UPTD SPAM Kabupaten Siak

UPTD Sistem penyediaan Air Minum Kabupaten Siak merupakan suatu unit pelayanan yang berada di bawah Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Rakyat Dan Kawasan Permukiman (PU- Tarukim). Pendirian kelembagaan UPTD–SPAM Kabupaten Siak ialah dalam rangka percepatan pemanfaatan sarana dan prasarana air minum yang telah di bangun di Kabupaten Siak yang sebagian besar didanai oleh APBD Kabupaten Siak.

Dasar hukum berdirinya kelembagaan UPTD-SPAM Kabupaten Siak adalah Surat Keputusan Bupati Siak No 32/HK/KPTS/2013 tanggal 10 Oktober 2013, adapun maksud dan tujuan pendirian UPTD SPAM adalah untuk memberikan pelayanan air minum bagi seluruh masyarakat Kabupaten Siak.¹⁹

UPTD SPAM terletak di Kecamatan Siak di Kabupaten Siak dengan alamat Jalan Suak Lanjut Kampung Suak lanjut Kecamatan Siak kabupaten Siak Provinsi Riau.

Nama Kepala UPTD SPAM :

1. Darussalam , ST (Periode 2014 s/d tahun 2015)
2. Amir Faizal, ST (Plt. Periode 2015 s/d tahun 2017)
3. Vice Avicenna, SE (Periode 2018 s/d Sekarang

Visi, Misi dan Sasaran UPTD SPAM Kabupaten Siak

Pengertian Visi adalah tujuan atau gambaran masa depan yang akan kita raih dalam waktu yang telah ditentukan.

Pengertian Misi adalah apa yang akan dilakukan untuk mencapai visi tersebut.

UPTD SPAM Kabupaten Siak , telah menetapkan visinya, yaitu “Menjadi Pengelola SPAM Unggulan Di Bidang Pelayanan Air Minum Di Provinsi Riau.”

¹⁹ Data profil UPTD SPAM Kabupaten Siak, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Sehingga Misi yang ditetapkan untuk mencapai visi tersebut adalah :²⁰

1. Meningkatkan cakupan seluruh pelayanan air minum di daerah pelayanan secara bertahap selama kurun waktu lima tahun mendatang
2. Menyusun rencana anggaran belanja yang sesuai dengan program dan kegiatan selama lima tahun mendatang
3. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan minimal.
4. Menjamin, Kuantitas, kualitas dan kontinuitas pelayanan
5. Merealisasikan program dan kegiatan sesuai dengan strategi bisnis UPTD SPAM lima tahun mendatang.
6. Melakukan monitoring terhadap realisasi program dan kegiatannya.

Adapun sasaran yang akan dicapai untuk kurun waktu 5 tahun kedepan adalah :

1. Unit Air Baku - Tercukupinya kebutuhan air baku (lt/dt)
2. Unit Produksi - Tercukupinya kebutuhan air bersih
3. Unit Transmisi dan Distribusi - Tercapainya cakupan pelayanan
4. Unit Pengelolaan - Tercapainya Standar Pelayanan Minimal (SPM)

D. Organisasi dan Struktur Organisasi

Organisasi

Bentuk organisasi pengelola UPTD SPAM Kabupaten Siak diatur dengan

Surat Keputusan Bupati Siak Nomor 32/HK/KPTS/2013 tanggal 10 Oktober

2013 tanggal 10 Oktober 2013., dengan kepengurusan :

Kepala UPTD SPAM :

²⁰ Ibid

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

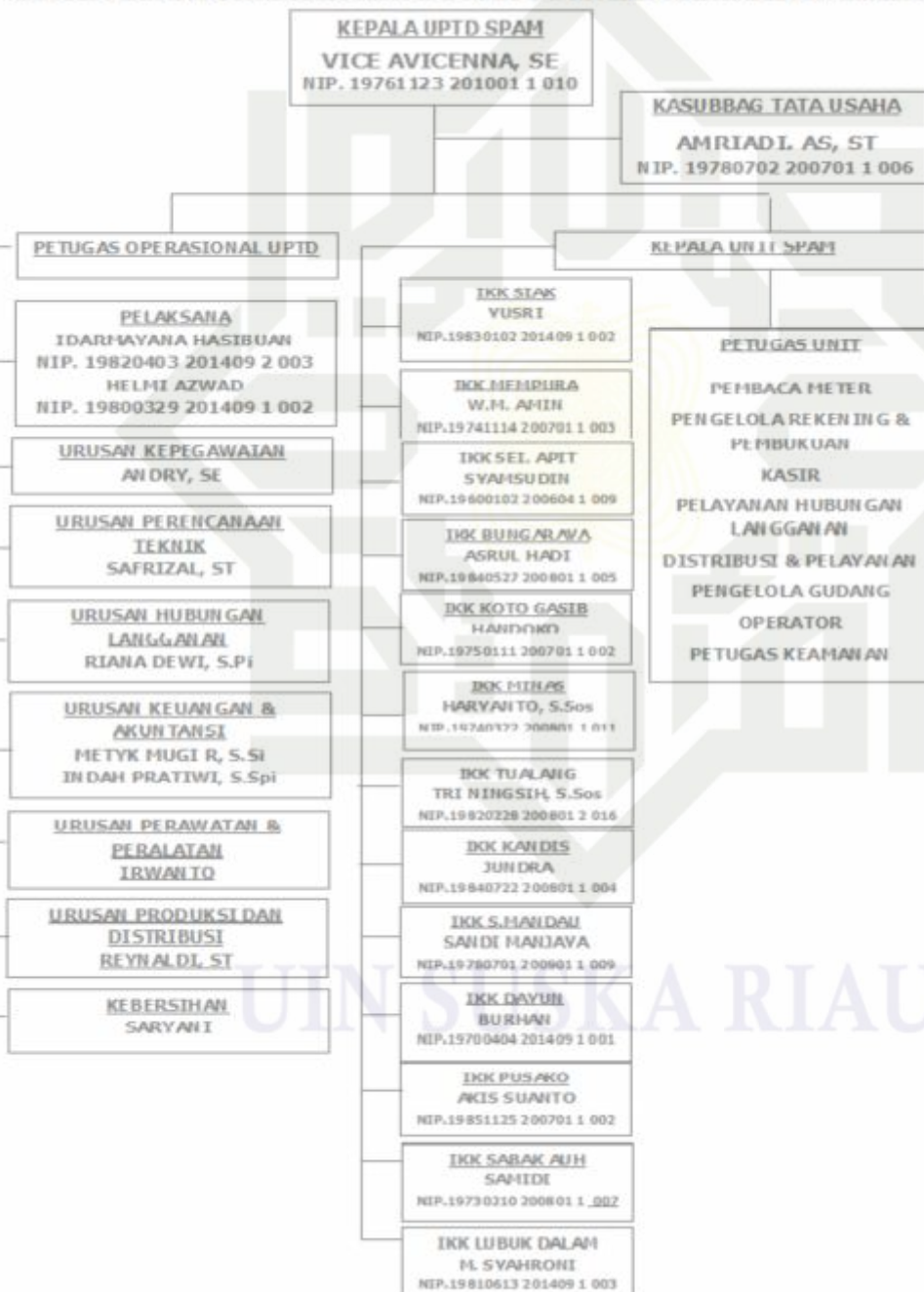
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kasubag Tata Usaha :

Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi dari UPTD SPAM Kabupaten Siak adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI KANTOR UPTD SPAM KABUPATEN SIAK



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

E Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sumber Daya Manusia
Data Pegawai UPTD SPAM
Table 2.1

NO	URAIAN	Jumlah Berdasarkan Status Kepegawaian	
		PNS	Non PNS
1	Kepala UPTD SPAM	1	
2	Kasubbag Tata Usaha	1	
3	Pelaksana UPTD SPAM	2	
4	Kepala Unit SPAM	13	
5	Pelaksana Unit SPAM	1	
6	Kasir Unit SPAM	4	
7	Petugas Pelaksana		7
8	Petugas Unit		89
9	Operator		36
JUMLAH		22	132

F Tugas Pokok dan Fungsi
UPTD SPAM

UPTD SPAM bertugas melaksanakan kebijakan penyelenggaraan pelayanan umum dalam bidang air minum di wilayah Kabupaten Siak melalui sistem perpipaan. Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak antara lain:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Pengoperasian sistem penyediaan air minum pada unit - unit SPAM yang telah dibangun dan yang akan dibangun kemudian.
- b. Meningkatkan penguatan kelembagaan UPTD SPAM Kabupaten Siak guna mendorong peningkatan profesionalisme SDM yang pada akhirnya peningkatan pelayanan kepada masyarakat.
- c. Melaksanakan pembinaan teknis berupa fasilitasi penyusunan NSPM penyediaan air minum maupun fasilitasi bantuan fisik terutama untuk masyarakat yang bermukim di daerah yang kesulitan mendapat air minum.
- d. Mengembangkan SPAM secara berkelanjutan dalam rangka peningkatan layanan air minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- e. Percepatan pembangunan dan optimalisasi pengelolaan pelayanan air minum di Kabupaten Siak.
- f. Perluasan jaringan pelayanan air minum.
- g. Meningkatkan efisiensi pelayanan air minum di Kabupaten Siak

Kepala UPTD SPAM

Kepala UPTD SPAM mempunyai tugas pokok memimpin pengelolaan dan pengendalian UPTD SPAM agar dapat memberikan pelayanan air minum terbaik kepada masyarakat dengan mengacu pada kualitas, kuantitas dan kontinuitas yang memadai.

Tugas Pokok Kepala UPTD:

Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kawasan Permukiman, mempunyai tugas memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPTD SPAM sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 dengan uraian tugas:

- a) Memimpin, mengarahkan, membina, mengawasi, mengendalikan dan mengevaluasi penyelenggaraan kegiatan UPTD SPAM
 - b) Membuat laporan pertanggungjawaban kinerja operasional dan keuangan UPTD SPAM
 - c) Mengajukan usulan pengangkatan dan pemberhentian personil SDM UPTD SPAM kepada Kepala Dinas.
 - d) Bersama-sama seluruh jajaran personil di UPTD SPAM menyiapkan Rencana Kegiatan dan Anggaran UPTD SPAM
- 2) Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman, dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab kepada Kepala Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman Kabupaten Siak terhadap:
- a) Seluruh kebijakan yang dibuat sesuai dengan bidang tugasnya dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
 - b) Pengelolaan dan pengendalian administrasi keuangan dan teknis UPTD SPAM.
 - c) Pembuatan dan penyampaian laporan-laporan secara periodik atas pelaksanaan tugas pokoknya kepada Kepala Dinas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman, memiliki wewenang untuk:

- a) Mengambil keputusan dan tindakan yang tepat demi kelancaran operasional UPTD SPAM.
- b) Memimpin rapat-rapat UPTD SPAM.
- c) Otorisator Keuangan UPTD SPAM.
- d) Membina, membimbing dan mengawasi pekerjaan SDM UPTD SPAM.

Kepala Sub Bagian Tata Usaha

- 1) Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman mempunyai tugas pokok:
 - a) Melaksanakan urusan perencanaan keuangan ;
 - b) Melaksanakan administrasi keuangan ;
 - c) Melaksanakan administrasi kepegawaian ;
 - d) Melaksanakan urusan rumah tangga ;
 - e) Melaksanakan urusan tata usaha ;
 - f) Melaporkan pelaksanaan tugas ;
 - g) Melaksanakan urusan perencanaan teknik;
 - h) Melaksanakan pengoperasian dan pemanfaatan SPAM;
 - i) Melaksanakan pelayanan pemeliharaan dan rehabilitasi SPAM;
 - j) Melaksanakan tugas kedinasan lain dalam rangka pelayanan air minum

- k) Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- 2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman, dalam melaksanakan tugasnya berdasarkan kebijakan yang ditetapkan Kepala UPTD SPAM;
- 3) Kepala Sub Bagian Tata Usaha Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman, wajib memberikan petunjuk, membina, membimbing dan mengawasi pekerjaan pegawai dalam lingkup unit kerjanya.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Petugas Operasional SPAM

Petugas Operasional SPAM Petugas Operasional dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan ditetapkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Sistem Penyediaan Air Minum (UPTD SPAM) Dinas Pekerjaan Umum Tata Ruang Perumahan Rakyat Dan Kawasan Permukiman.

Urusan Perencanaan Teknis

Tugas Pokok : Membantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas perencanaan teknis produksi, transmisi dan distribusi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Sub Urusan Perencanaan Teknis.
- b. Penyusunan rencana teknik pembangunan, transmisi, instalasi dan bangunan UPTD SPAM.
- c. Menyusun rencana teknik pengembangan produksi dan distribusi.
- d. Penyusunan rencana teknik dan rencana biaya peralatan pemasangan sambungan transmisi dan instalasi konsumen dengan permohonan bagian produksi dan distribusi.
- e. Penyampaian hasil penyusunan rencana teknik dan biaya peralatan sambungan transmisi dan instalasi konsumen kepada bagian produksi dan distribusi.
- f. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan perencanaan teknik sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- g. Pelaksanaan tugas lainnya diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- h. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Perencanaan Teknik.

Wewenang :

Menyetujui program pengembangan fasilitas produksi dan sambungan bangunan.

Tanggung jawab :

- a. Menyusun perencanaan anggaran dan kegiatan pengelolaan Sistem Penyediaan Air Minum.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Membuat perencanaan sambungan baru dan mengevaluasi pelaksanaannya.
- c. Merencanakan pengembangan instalasi pengolahan air minum dan jaringan perpipaan serta sarana atau prasarana penunjang lainnya.
- d. Mengawasi pelaksanaan kegiatan.
- e. Membuat As Buildrawing.

Urusan Produksi

Tugas Pokok : Membantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas penyusunan rencana dan pelaksanaan pengembangan produksi air minum yang memenuhi standar Air Minum serta melaksanakan pengelolaan sumber air sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Sub Urusan Produksi.
- b. Penyiapan bahan koordinasi penyusunan rencana pengembangan produksi.
- c. Penyusunan rencana kebutuhan sarana dan prasarana produksi.
- d. Pemeliharaan sumber air dan pelestarian lingkungan disekitar sumber air.
- e. Pelaksanaan, pemantauan dan pencatatan produksi air sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- f. Pelaksanaan pengelola produksi air.
- g. Pelaksanaan tugas lainnya diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.

- h. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas Sub Urusan produksi.

Wewenang :

- a. Menentukan kapan produksi dimulai dan kapan produksi berhenti.
- b. Menolak penggunaan bahan kimia yang tidak sesuai standar.

P rincian Tugas :

- a. Melakukan pemeliharaan terhadap penampungan air baku, Instalasi pengolahan air, alat ukur, bangunan pemantau, sistem pemompaan dan perlengkapannya.
- b. Melakukan kegiatan operasional Instalasi produksi.
- c. Memastikan kualitas air minum sesuai dengan standar pelayanan minimum.
- d. Memastikan kuantitas, kualitas dan kontinuitas pengaliran air selama 24 jam termasuk rencana keperluan material produksi
- e. Menyelenggarakan fungsi-fungsi laboratorium.

Urusan Distribusi dan Pelayanan

Tugas Pokok : membantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas mengatur distribusi air secara merata dan berkelanjutan ke seluruh pelanggan.

Fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Sub Urusan Distribusi
- b. Penyusunan rencana pengembangan pelayanan air minum kepada konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Penyusunan rencana kebutuhan sarana dan prasarana distribusi air minum.
- d. Pelaksanaan pelayanan konsumen yang membutuhkan air minum dari UPTD SPAM.
- e. Pemantauan dan pencatatan air yang didistribusikan kepada konsumen.
- f. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kegiatan pendistribusian air minum.
- g. Pengumpulan dan pengolahan data hasil opname meter.
- h. Pemrosesan pemasangan sambungan layanan dan Instalasi air minum.
- i. Melakukan pendistribusian air minum kepada pelanggan.
- j. Pelaksanaan tugas lainnya diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- k. Penyelenggarakan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas Sub Urusan Distribusi,

Wewenang :

- a. Menyetujui atau menolak proses penggantian pipa, meter induk dan meter pelanggan.
- b. Menolak penggunaan jenis pipa yang tidak sesuai dengan standar.

Rincian tugas :

- a. Mengatur distribusi air secara merata kepada pelanggan
- b. Membuat pemasangan sambungan baru
- c. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan terhadap jaringan pipa transmisi dan pipa distribusi dalam rangka pemberian air secara merata serta melayani gangguan .

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Melakukan pemeriksaan berkala terhadap kondisi meter induk dan meter pelanggan.
- e. Melaksanakan pemutusan sambungan langganan yang menunggak pembayaran rekening air.
- f. Membuat peta jaringan pipa dan perlengkapannya.

4) *Urusan Akuntansi*

Tugas Pokok : Membantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas pencatatan transaksi pelanggan dan pengelolaan kas.

Fungsi :

- a. Penyelegaraan kegiatan kas dan perbendaharaan.
- b. Melaksanakan penerimaan pembayaran atas semua transaksi.
- c. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- d. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan Urusan Akuntansi

Wewenang :

- a. Menandatangani bukti transaksi yang berkaitan dengan kas kecil
- b. Melakukan verifikasi terhadap data transaksi pelanggan.

Tincian Tugas :

- a. Melaksanakan penerimaan pembayaran atas semua transaksi
- b. Menyelenggarakan Pengelolaan Kas.
- c. Membuat jurnal semua transaksi.
- d. Melaksanakan pencatatan atas rekening yang terkait dengan rekening yang terbayar.

Urusan Hubungan Langgan

Tugas Pokok : Membantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan kegiatan administrasi dan pelayanan pelanggan.

Fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Sub Urusan Langgan
- b. Menyiapkan bahan koordinasi perumusan dan penyusunan ketentuan dan atau peraturan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPTD SPAM.
- c. Pelaksanaan sosialisasi ketentuan, peraturan perundang-undangan atau kebijakan UPTD SPAM
- d. Pelaksanaan hubungan pelanggan dan dan pelayanan pengaduan gangguan.
- e. Pengumpulan dan pengolahan data pengaduan pelanggan sebagai bahan informasi UPTD SPAM dan menangani penyelesaian masalah pengaduan/gangguan.
- f. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- g. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan Sub Urusan pelanggan.

Wewenang :

Menghentikan pengaliran air kepada pelanggan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

rincian tugas :

- a. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan langganan, mengurus penagihan rekening, dan pengolahan rekening data pelanggan.
- b. Mencatat semua permintaan sambungan baru.
- c. Menerbitkan rekening atas pemakaian air tiap bulan.
- d. Mencatat semua kegiatan yang berhubungan dengan data langganan.
- e. Membuat daftar untuk kegiatan baru meter – meter tiap bulan.
- f. Melakukan penyaluran meter air dan menarik data penggunaan air berdasarkan meter.
- g. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air dan administrasi meter air.
- h. Mampu menyelesaikan perselisihan dan menangani pengaduan masyarakat.

6) *Urusan Umum dan Kepegawaian*

Tugas Pokok : membantu Kepala Sub Bagian tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan urusan rumah tangga, tata usaha dan kepegawaian.

fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan Sub Urusan Umum dan Kepegawaian.
- b. Menyiapkan bahan koordinasi perumusan dan penyusunan ketentuan dan rencana UPTD SPAM.
- c. Pelaksanaan pengelola surat, kearsipan, urusan rumah tangga, perjalanan dinas.
- d. Pelaksanaan penyusunan formasi dan kebutuhan pegawai.

- e. Pengelola administrasi pemindahan serta pembinaan, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, cuti, pendidikan dan pelatihan serta pembinaan disiplin dan kesejahteraan pegawai sesuai peraturan yang berlaku.
- f. Pemrosesan administrasi pemberhentian dan pensiun pegawai sesuai peraturan yang berlaku.
- g. Pengelolaan dan pengadaan barang dan jasa.
- h. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- i. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Wewenang :

Mengatur pengelolaan persediaan dan peralatan

Rincian tugas :

- a. Penyelenggaraan urusan kepegawaian, ketatausahaan dan surat menyurat serta kearsipan.
- b. Melakukan pengelolaan persediaan dan peralatan UPTD SPAM pelaksanaan prosedur penyelesaian masalah hukum, organisasi dan tatalaksana bidang Air Minum.

Urusan Keuangan

Tugas pokok : Membantu Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD SPAM dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan kegiatan pengelolaan keuangan pembukuan dan penyusunan laporan keuangan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fungsi :

- a. Penyusunan rencana kerja urusan keuangan.
- b. Menyiapkan bahan koordinasi penyusunan rencana anggaran dan pendapatan UPTD SPAM.
- c. Penyelenggaraan pengelola keuangan UPTD SPAM sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
- d. Penyelenggaraan pengawasan, pengendalian pengelola keuangan UPTD SPAM sesuai dengan peraturan yang berlaku, penyusunan pedoman dan petunjuk teknis. Penyusunan rencana anggaran dan pendapatan UPTD SPAM.
- e. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala UPTD SPAM.
- f. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas Urusan Keuangan.

Wewenang :

Melakukan verifikasi terhadap biaya dan pendapatan keuangan

Tanggung jawab :

- a. Menyusun DPA UPTD
- b. Penyusunan laporan keuangan
- c. Menyelenggarakan sistem informasi manajemen keuangan
- d. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan keuangan
- e. Melakukan pengelolaan biaya dan pendapatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepala Unit SPAM

Tugas pokok : melaksanakan sebagian urusan dari UPTD SPAM yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada UPTD SPAM.

Petugas Operasional Unit SPAM

Petugas Operasional Unit SPAM mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan dari Unit SPAM yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit SPAM.

1. Pembaca Meter mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Melakukan pencatatan terhadap stan meter pelanggan.
 - b. Melakukan pencatatan terhadap permasalahan sambungan seperti tidak berfungsinya water meter dan sambungan ilegal.
2. Pengelola Rekening dan Pembukuan mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Menyiapkan rekening tagihan langganan
 - b. Melakukan pencatatan terhadap rekening yang telah melakukan pembayaran.
 - c. Melaporkan hasil penerimaan
 - d. Melakukan pencatatan terhadap pengeluaran barang.
 - e. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pengelola rekening dan pembukuan.
3. Pelayanan Langganan mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Mengurus penagihan pelanggan dan pengolahan rekening data pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Pencatatatan semua permintaan sambungan baru.
 - c. Melaksanakan hubungan langganan dan pelayanan pengaduan gangguan.
 - d. Pengumpulan dan pengolahan data pengaduan pelanggan sebagai bahan penyelesaian masalah pengaduan / gangguan.
 - e. Penyelenggaraan evaluasi dan pelaporan hasil pelaksanaan tugas sebagai pelayanan langganan.
4. Petugas Keamanan mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Menjaga keamanan kantor dan instalasi air minum.
 5. Distribusi dan Pelayanan mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Melaksanakan pemasangan sambungan baru / penutupan / penyambungan kembali / reparasi meter pelanggan.
 - b. Melakukan kegiatan – kegiatan operasional pengolahan air minum yang dilaksanakan secara rutin setiap harinya.
 6. Kasir mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Menerima hasil penerimaan harian berupa penerimaan air dan non air.
 - b. Menyiapkan bukti setor Pendapatan Asli Daerah (PAD)
 - c. Menyiapkan laporan harian penerimaan.
 - d. Membantu pengelola rekening dan pembukuan dalam membuat laporan.
 7. Pengelola Gudang mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
 - a. Melakukan pemeriksaan persediaan minimum atas kartu barang.
 - b. Menyiapkan daftar permintaan barang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Melakukan pencatatan terhadap barang yang masuk dan keluar gudang.
8. Operator mempunyai rincian tugas sebagai berikut :
- a. Melakukan kegiatan – kegiatan operasional pengolahan air minum yang dilaksanakan secara rutin setiap harinya.
 - b. Melakukan pengecekan di bak pengolahan air baku, guna menjaga kestabilan PH air dan membuat laporan harian.
 - c. Melaporkan pemakaian Bahan Kimia, Bahan Bakar Minyak, Oli dan lain lain yang menyangkut operasional pengolahan

G. Wilayah cangkupan UPTD SPAM

Kabupaten Siak belum memiliki Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), oleh karena itu pelayanan air minum sepenuhnya dilakukan oleh UPTD SPAM , sampai dengan akhir tahun 2018 dari 14 Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Siak baru 11 Kecamatan yang terlayani air minum antara lain.

Tabel 2.2

Uraian	Jumlah Desa	Desa Terlayani	Jumlah Sambungan Rumah			Jumlah
			Non Niaga	Niaga	Industri	
Unit SPAM Siak	8	4	4.456	533	1	4.990
Unit SPAM Mempura	8	6	1.353	28	-	1.381
Unit SPAM Koto Gasib	11	3	370	11	-	381
Unit SPAM	15	4	243	10	-	253

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Sei Apit						
	Unit SPAM Bungaraya	10	5	831	13	-	844
	Unit SPAM Minas	5	3	1.966	37	-	2.003
7	Unit SPAM Kandis	11	2	157	-	-	157
8	Unit SPAM Tualang	9	2	275	2	-	277
9	Unit SPAM Sei Mandau	9	3	107	-	-	107
10	Unit SPAM Dayun	11	2	272	-	-	272
11	Unit SPAM Pusako	7	1	213	-	-	213
12	Unit SPAM Sabak Auh	-	-	-	-	-	-
13	Unit SPAM Lubuk Dalam	-	-	-	-	-	-
	Jumlah	104	35	10.243	634	1	10.878

• Sumber : Data Rekap Sambungan SR Tahun 2018

H Tarif Jasa Layanan Air

Tarif jasa layanan air curah UPTD SPAM Kabupaten Siak ditentukan melalui Keputusan Bupati Siak nomor : 19 Tahun 2016 tanggal 30 Desember 2016 dengan yang besarnya ditentukan berdasarkan klasifikasi pelanggan dan volume pemakaian air pelanggan, disamping itu pelanggan juga dikenakan beban administrasi, denda keterlambatan membayar, serta beban lainnya sepanjang

terkait dengan sistim pelayanan air minum yang diberikan oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak. Besaran tarif telah diperhitungkan dengan matang dan mempertimbangkan kemampuan daya beli masyarakat, serta kemampuan APBD Kabupaten Siak dalam memberikan subsidi tarif pelayanan air minum.²¹

Tabel 2.3

Kategori	Klasifikasi Langganan	Tarif Pemakaian / M ³			
		0 - 10 (Rp)	11 - 20 (Rp)	21 - 30 (Rp)	31 Keatas (Rp)
I.	Non Niaga Rumah tangga, Instansi Pemerintah, Kantor Pemerintah	3.500	4.000	4.000	4.000
	Niaga Kios, Kantor Swasta, Importir/Eksportir, Toko, Kedai Kopi, Bengkel, Biro Jasa (agen), Rumah Sakit Swasta, Hotel, Restoran, Rumah Makan, Pom Bensin, Usaha-usaha besar lainnya.	4.500	4.500	5.500	5.500
II.	Industri dan Pelabuhan	6.000	7.000	8.000	9.000

• Sumber : Keputusan Bupati Siak nomor : 19 Tahun 2016 tanggal 30 Desember 2016²²

Disamping harga air, kepada setiap pelanggan dikenakan beban tetap dan pembayarannya disatukan dalam rekening tagihan air bersih setiap bulannya dengan rincian sebagai berikut :

²¹ *Ibid*

²² Surat Keputusan Bupati Siak Nomor 19 Tahun 2016 tanggal 30 Desember 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.4

	Beban Tetap	Tarif
1	Biaya Administrasi	Rp. 2.000,- /bulan/rekening
2	Meter air ukuran ½ ‘‘	Rp. 3.000,-
3	Meter air ukuran ¾’’	Rp. 3.000,-
4	Meter air ukuran 1’’	Rp. 4.000,-

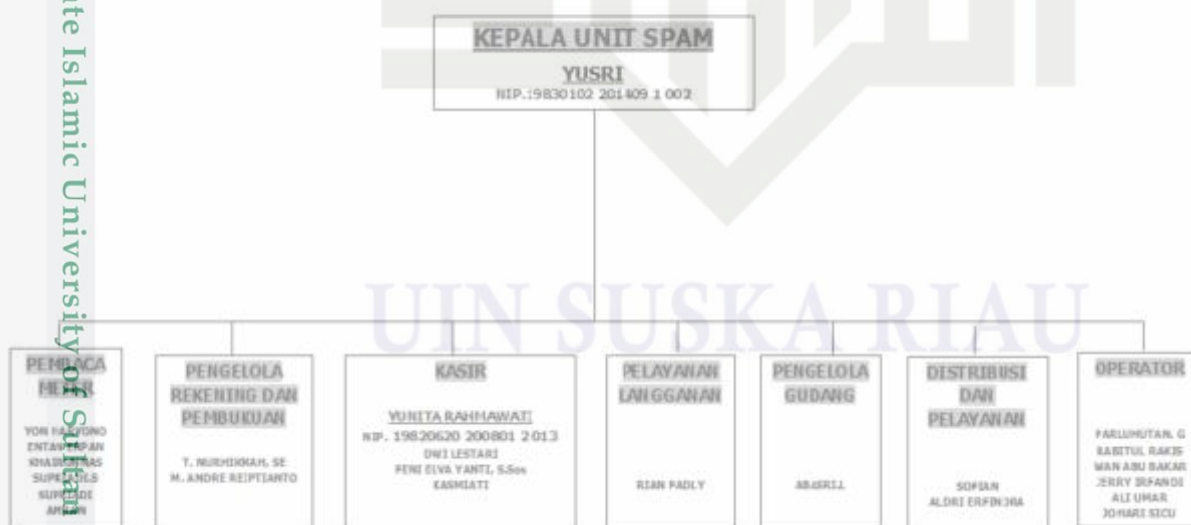
Sumber : Keputusan Bupati Siak nomor : 19 Tahun 2016 tanggal 30 Desember 2016²³

I. UNIT SPAM IKK SIAK

1. DATA UMUM

Kategori : Perkotaan
 Kecamatan : Siak
 Alamat Unit : Jl. Suak lanjut
 Nama Kepala Unit : Yusri

STRUKTUR ORGANISASI UNIT SPAM IKK SIAK


²³ Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

SUMBER AIR

Sumber	: Sungai Siak (Air Permukaan)
Sistem Pengaliran	: Pemompaan
	Kapasitas terpasang (produksi) 100 liter/detik
Debit Sumber (Q)	: sangat besar
	Kapasitas dimanfaatkan 40 liter/ detik
Kualitas Sumber	: Keruh / tingkat warna sedang
Kuantitas Sumber Pada Musim Kemarau	: Tersedia
Kontinuitas Sumber Pada Musim Kemarau	: Tersedia

3. DISTRIBUSI

Jumlah Sambungan Rumah (SR)

SR Aktif : 2.452 SR

SR Tidak Aktif : - SR

Meteran Aktif : 2.452 SR

Meteran Rusak : - Unit

Jumlah Hidran Umum : - Unit

Jumlah Mobil Tangki (MT)/ thn : 2 Unit

Lokasi Operasi MT : Kec. Siak

Jumlah Terminal Air : - Unit/th

Debit Distribusi Air : 40 ltr/dtk

Waktu Operasi : 17 jam/hari (Distribusi)

05.00 WIB s/d 22.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.²⁴ Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen yang diperkuat melalui undang-undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi bertindak sewenang-wenang dan selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

Perlindungan konsumen yang dijamin oleh undang-undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan atas hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

²⁴ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, *Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Sinar Grafika, 2016), h. 3

Menurut Mochtar Kusumaatmadja, “Hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas serta kaidah-kaidah hukum yang mengatur mengenai hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu dengan yang lain, dan berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup masyarakat”. Sedangkan Az. Nasution berpendapat bahwa “hukum perlindungan konsumen merupakan aturan yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga bersifat yang melindungi kepentingan konsumen.” Hukum perlindungan konsumen juga diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.²⁵

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang atau jasa tersebut. Cakupan perlindungan konsumen dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:²⁶

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengann apa yang telah disepakati.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adilkepada konsumen.

²⁵ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015),

²⁶ Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2018),

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Upaya perlindungan konsumen di tanah air didasarkan pada sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya ditingkat praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat.²⁷

a. Asas Perlindungan Konsumen

Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Penjelasan mengenai pasal tersebut menyebutkan bahwa perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :²⁸

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

²⁷ Sadar.M, Moh. Taufik Makarao dan Habloel Mawardi, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Jakarta : Grasindo, 2004), h. 9

²⁸ Rosmawati, Op.Cit, h. 34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Selanjutnya apabila memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta penjelasannya, tampak bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Kelima asas yang terdapat dalam pasal tersebut, jika diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu :²⁹

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁹ *Ibid*, h. 35

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Dalam huruf d dari dasar pertimbangan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dinyatakan, bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Atas dasar pertimbangan ini, maka dalam ketentuan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:³⁰

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;

³⁰ Zaeni Asyhadie, *Op.Cit*, h. 193

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

3. Prinsip-Prinsip Hukum Perlindungan Konsumen

Dalam hukum perlindungan konsumen terdapat prinsip-prinsip tentang tanggung jawab yang dibebankan kepada pihak terkait. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.³¹

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut;³²

1. Kesalahan (*liability based on fault*)
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
4. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
5. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUH Perdata, yang lazim dikenal sebagai pasal

³¹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000), h. 59

³² Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, h. 92

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:³³

- a. Adanya perbuatan melawan hukum;

Perbuatan melawan hukum atau perbuatan melanggar hukum dalam hal ini dapat berupa perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum dari pihak pembuat, berlawanan dengan kesusilaan, dan berlawanan dengan sikap hati-hati yang di indahkan di dalam pergaulan masyarakat terhadap diri maupun benda orang lain.

- b. Adanya unsur kesalahan;

Kesalahan merupakan sebuah unsur yang bertentangan dengan hukum, dan dalam kaitannya dengan perbuatan melawan hukum kesalahan memiliki 3 (tiga) unsur antara lain ialah:

- a) Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan
- b) Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya;
 - (1) Dalam arti objektif: sebagai manusia normal dapat menduga akibatnya
 - (2) Dalam arti subjektif: sebagai seorang ahli dapat menduga akibatnya
- c) Dapat dipertanggungjawabkan oleh debitur dalam keadaan yang cukup

³³ Eli Wuria Dewi, *Op.Cit*, h. 72-73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Adanya kerugian yang diderita;

Adanya kerugian yang diderita ialah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain. Kerugian yang diderita oleh seseorang secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu kerugian yang menimpa diri serta kerugian yang menimpa harta benda seseorang. Kerugian harta benda itu sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan.

- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini diterapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan bahwa seseorang atau dalam hal ini adalah pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian kepada konsumen harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan, dan besar ganti rugi yang diberikan harus sebanding atau senilai dengan nilai kerugian yang diderita oleh konsumen.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur yang bertentangan dengan hukum. Pengertian “hukum” tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat. Secara umum, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban. Dengan

kata lain, tidak adil jika orang yang tidak bersalah harus mengganti kerugian yang diderita orang lain.³⁴

2) Praduga Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Sehingga beban pembuktian ada pada si tergugat.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sistem pembuktian terbalik ini ditegaskan dalam Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 28 yang menyatakan bahwa:

Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan:³⁵

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

³⁴ *Ibid*, h. 93

³⁵ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pasal 22 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.”³⁶

Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

“Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3) dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.”³⁷

Pasal 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, menyatakan:

“Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana di maksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha.”³⁸

Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal-Pasal tersebut di atas merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 29 Undang-undang Perlindungan Konsumen.

³⁶ Pasal 22 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁷ Pasal 23 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

³⁸ Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dasar pemikiran dari Teori Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Apabila menggunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada di pihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini harus menghadirkan bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha, jika ia gagal menunjukkan kesalahan si tergugat.³⁹

3) Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara umum dapat dibenarkan.⁴⁰

Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi/kabin tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh si penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.

³⁹ *Ibid*, h.95

⁴⁰ Shidarta, *Op.Cit*, h. 96

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Pendapat lain mengatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya keadaan *force majeure*. Sebaliknya, *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

Menurut R.C. Hoerber *et.al.*, biasanya prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan karena :⁴¹

- a. Konsumen tidak dalam posisi menguntungkan untuk kompleks;
- b. Diasumsikan produsen lebih dapat mengantisipasi jika sewaktu-waktu ada gugatan atas kesalahannya, misalnya dengan asuransi atau menambah hak komponen biaya tertentu pada harga produknya;
- c. Asas ini dapat memaksa produsen lebih hati-hati.

Prinsip tanggung jawab mutlak secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab ini dikenal dengan nama *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya.

Gugatan *product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

⁴¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, h. 97

- (1) Melanggar jaminan, misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- (2) Ada unsur kelalaian, yaitu produsen lalai memenuhi standar pembuatan obat yang baik;
- (3) Menerapkan tanggung jawab mutlak.

Variasi yang sedikit berbeda dalam penerapan tanggung jawab mutlak terletak pada *risk liability*. Dalam *risk liability*, kewajiban mengganti rugi dibebankan kepada pihak yang menimbulkan resiko adanya kerugian itu. Namun, penggugat (konsumen) tetap diberikan beban pembuktian, walaupun tidak sebesar si tergugat. Dalam hal ini, ia hanya perlu membuktikan adanya hubungan kausalitas antara perbuatan pelaku usaha (produsen) dan kerugian yang di deritanya.

5) Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Misalnya dalam perjanjian cuci cetak film, ditentukan apabila film yang ingin dicuci/dicetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.⁴²

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak

⁴² Shidarta, *Op.Cit*, h. 64

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya.

4. Perlindungan Hukum bagi Konsumen

Perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha bukan merupakan hal baru. Hal ini disebabkan oleh banyaknya transaksi yang dibuat diluar peraturan yang ada, dalam perkembangannya konsumen semakin menyadari akan hak-haknya dan berjuang dalam hal konsumen menerima prestasi yang tidak sesuai dengan isi kontrak, barang yang dibeli kualitasnya tidak bagus atau ada cacat tersembunyi yang merugikan konsumen dan adanya unsur penipuan atau paksaan dalam melakukan transaksi.

Pada masa kini fungsi dan peranan Negara terhadap masyarakat bukan hanya menjaga ketertiban dan keamanan tetapi lebih luas dari itu untuk memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan konsep tersebut, perlindungan bagi warga Negara baik sebagai individu maupun sebagai kelompok merupakan suatu yang penting karena tanpa ada perlindungan yang menimbulkan rasa aman bagi rakyat tidak mungkin tercapai suatu kesejahteraan bagi masyarakat. Adapun bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilakukan melalui tiga cara yaitu:⁴³

- a. Perlindungan Hukum dari Aspek Hukum Administratif

Bentuk perlindungan hukum yang dapat dilakukan melalui hukum administratif diberikan kepada pelaku usaha yang melanggar tanggung jawabnya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan.

⁴³ Rusdi, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik di Kecamatan Tempuling Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", Skripsi Sarjana Hukum UIN SUSKA Riau, (Pekanbaru : 2018)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sanksi administratif yang dapat dijatuhkan bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan Pasal 19 ayat (2) UUPK tersebut berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000.00-, (dua ratus juta rupiah), dan pihak yang berwenang untuk menjalankan sanksi administratif terhadap pelaku usaha adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

b. Perlindungan Hukum dari Aspek Hukum Pidana

Bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dapat dilakukan melalui penuntutan pidana terhadap pelaku usaha sebagaimana di atu dalam Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.⁴⁴ Dalam Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut telah diatur tentang pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha diantaranya sebagai berikut:

- 1) Dihukum dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah) terhadap: peaku usaha yang memproduksi atau memperdagangkan barang yang tidak sesuai dengan berat, jumlah, ukuran, takaran, jaminan, keistimewaan, kemanjuran, komposisi, mutu sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau keterangan tentang barang tersebut (Pasal 8 ayat 1), pelaku usaha yang tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa (Pasal 8 ayat 1), memperdagangkan barang rusak, cacat, atau tercemar (Pasal 8 ayat 2), pelaku usaha yang mencantumkan klausula baku bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan

⁴⁴ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan di Indonesia*, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 1995), h. 132

kembali barang yang dibeli konsumen di dalam dokumen dan/atau perjanjian (Pasal 18 ayat 1 huruf b).

- 2) Dihukum dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) terhadap: pelaku usaha yang melakukan penjualan secara obral dengan mengelabui/ menyesatkan konsumen dengan menaikkan harga atau tarif barang sebelum melakukan obral, pelaku usaha yang menawarkan barang melalui pesanan yang tidak menepati pesanan atau waktu yang telah diperjanjikan, pelaku usaha periklanan yang memproduksi iklan yang tidak memuat informasi mengenai resiko pemakaian barang dan/atau jasa.⁴⁵

Dalam penerapan sanksi pidana terhadap pelaku usaha yang telah memproduksi atau mengedarkan kosmetika yang mengandung zat aditif berbahaya menurut ketentuan Pasal 63 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat juga dijatuhkan hukuman tambahan berupa:

- a. Perampasan barang tertentu
- b. Pengumuman keputusan Hakim
- c. Pembayaran ganti rugi
- d. Perintah penghentian kegiatan tertentu yang menyebabkan timbulnya kerugian bagi konsumen
- e. Kewajiban penarikan barang dari peredaran, atau

⁴⁵ Pasal 62 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Pencabutan izin usaha⁴⁶

c. Perlindungan Hukum dari Aspek Hukum Perdata

Hubungan konsumen dengan pelaku usaha merupakan hubungan perdata dimana proses jual beli barang dan/atau jasa yang terjadi antara mereka merupakan penerapan Pasal 1338 KUH Perdata yang menyatakan bahwa: *“semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi mereka yang membuatnya. Suatu perjanjian tidak dapat ditarik kembali selain dengan sepakat kedua belah pihak atau karena alasan-alasan yang oleh Undang-Undang dinyatakan cukup. Untuk itu suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.”*⁴⁷

Hal inilah yang menyebabkan bentuk perlindungan hukum bagi konsumen lebih sering dilihat dari segi masalah perdata, misalnya saja terkait dengan masalah ganti rugi. Ganti rugi yang dapat diberikan oleh pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat berupa:

- a. Pengembalian uang atau pengembalian barang dan/atau jasa yang sejenis dan setara nilainya;
- b. Perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan.⁴⁸

⁴⁶ Pasal 63 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁴⁷ Pasal 1338 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

⁴⁸ Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

B Tinjauan Umum tentang Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula Kamus Besar Bahasa Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.⁴⁹

Yang dimaksudkan dengan 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.⁵⁰

Konsumen itu sendiri di bedakan menjadi dua:⁵¹

- a. Konsumen akhir adalah konsumen yang mengonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.

⁴⁹ Rosmawati, *Op.Cit*, h. 2

⁵⁰ Zaeni Asyhadie, *Op.Cit*, h. 194

⁵¹ Rosmawati, *Op.Cit*. h. 3

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menurut BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional) : “Pemakai akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan.”
- Menurut YKLI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) : “pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.”
- Menurut KUH Perdata : “orang alamiah yang mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.”

b. Konsumen antara adalah konsumen yang memperoleh produk untuk memproduksi produk lainnya. Contoh: distributor, agen dan pengecer.

Selain itu, Az. Nasution juga menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni :⁵²

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau 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 komersil);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan

⁵² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta : Diadit Media, 2001), h. 3

hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka (2), konsumen didefinisikan sebagai “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 diperdagangkan.”⁵³

Pendapat lain merumuskan, bahwa konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan apabila ia berasal dari pedagang, pemasok, produsen pribadi atau publik, atau apakah ia berbuat sendiri ataukah secara kolektif.⁵⁴

2. Hak-Hak Konsumen

Perlindungan konsumen pada hakikatnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen. Hak konsumen adalah hak yang harus dipatuhi oleh para produsen.

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu:⁵⁵

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
- 3) Hak untuk memilih (*the right to choose*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

⁵³ Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁵⁴ Rosmawati, *Op.Cit*, h. 4

⁵⁵ Shidarta, *Op.Cit*, h. 16-27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam *The International Organization of Consumer Union* (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.⁵⁶

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen keempat hak dasar tersebut juga diakomodasikan. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen meliputi:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

⁵⁶ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, h. 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵⁷
 - a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan;

Hak ini dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang dan/atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian apabila mengonsumsi suatu produk.
 - b. Hak untuk memperoleh informasi;

Hak ini dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut konsumen dapat memilih produk yang diinginkan / sesuai kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.
 - c. Hak untuk memilih;

Hak ini dimaksudkan untuk memberikan kebebasan kepada konsumen untuk memilih produk-produk tertentu sesuai dengan kebutuhannya, tanpa ada tekanan dari pihak luar.

⁵⁷ Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Hak untuk didengar

Hak untuk didengar ini merupakan hak dari konsumen agar tidak dirugikan lebih lanjut, atau hak untuk menghindarkan diri dari kerugian. Hak ini dapat berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk-produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai, ataukah berupa pengaduan atas adanya kerugian yang telah dialami akibat penggunaan suatu produk, atau yang berupa pertanyaan / pendapat tentang suatu kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan kepentingan konsumen.

e. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;

Setiap orang (konsumen) berhak untuk memperoleh kebutuhan dasar (barang atau jasa) untuk mempertahankan hidupnya. Hak-hak ini terutama yang berupa hak atas pangan, sandang, papan, serta hak-hak lainnya yang berupa hak untuk memperoleh pendidikan, kesehatan dan lain-lain.

f. Hak untuk memperoleh ganti kerugian;

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.

g. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;

Hak ini dimaksudkan agar konsumen memperoleh pengetahuan maupun keterampilan yang diperlukan agar dapat terhindar dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.

- h. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;

Hak atas lingkungan yang bersih dan sehat ini sangat penting bagi setiap konsumen dan lingkungan. Hak ini diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1997.

- i. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;

Hak ini dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga secara tidak wajar.

- j. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Hak ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.

3. Kewajiban Konsumen

Adapun kewajiban konsumen menurut Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu:⁵⁸

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;

⁵⁸ Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

C Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha

1. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa:

“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 Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.”⁵⁹

Dalam penjelasan Pasal 1 angka (3) Undang-Undang tersebut, yang termasuk dalam pelaku usaha adalah:

- 1) Perusahaan
- 2) Korporasi
- 3) BUMN
- 4) Koperasi
- 5) Importir
- 6) Pedagang
- 7) Distributor, dan lain-lain.

⁵⁹ Pasal 1 angka (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Hak Pelaku Usaha

Di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pada Pasal 6 disebutkan bahwa hak pelaku usaha adalah:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beriktikad tidak baik.
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam hukum penyelesaian sengketa konsumen.
- 4) Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan lainnya.⁶⁰

Hak-hak produsen dapat ditemukan antara lain pada faktor-faktor yang membebaskan produsen dari tanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh konsumen, meskipun kerusakan timbul akibat cacat pada produk, yaitu apabila:⁶¹

- a. Produk tersebut tidak diedarkan;
- b. Cacat timbul dikemudian hari;
- c. Cacat timbul setelah produk berada diluar kontrol produsen;
- d. Barang yang diproduksi secara individu tidak untuk keperluan produksi;

⁶⁰ Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶¹ Rosmawati, *Op. Cit*, h. 65

- e. Cacat timbul akibat ditaatinya ketentuan yang ditetapkan oleh penguasa.

3. Kewajiban Pelaku Usaha

Kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban-kewajiban tersebut meliputi:

- 1) Beriktikad baik dalam melakukan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau 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/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau 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 diperdagangkan;
- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁶²

⁶² Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Pengaturan mengenai perbuatan-perbuatan yang dilakukan bagi pelaku usaha di atur dalam Pasal 8 – Pasal 17 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Didalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut dijelaskan bahwa:

(1) barang dan/atau jasa yang:

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih, atau *netto*, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut;
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam labe, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut;

- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan / pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu;
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label;
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus dipasang/dibuat;
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
 - 3) Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan aau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
 - 4) Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.⁶³

⁶³ Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab pelaku usaha tidak hanya berlaku untuk kerugian barang konsumsi yang diperdagangkan, tapi juga bertanggung jawab terhadap iklan-iklan barang dan/atau jasa termasuk barang import yang diiklankan.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ditentukan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau di perdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.⁶⁴

Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.⁶⁵

Peraturan lain mengenai tanggung jawab pelaku usaha juga diatur dalam Pasal 20 – Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal-pasal yang secara tegas mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang di derita konsumen yaitu Pasal 19, Pasal 20, dan Pasal 21 Undang-Undang Perlindungan

⁶⁴ Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

⁶⁵ Zaeni Asyhadie, *Op. Cit*, h. 205

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Konsumen. Adapun bentuk tanggung jawab pelaku usaha kepada konsumen dapat berupa:

- 1) Ganti rugi dalam bentuk pengembalian uang atau pengganti barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya
- 2) Perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

D. Tinjauan Umum tentang Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM)

Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) merupakan satu kesatuan sarana dan prasarana penyediaan air minum. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 122 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, yang dimaksud dengan penyediaan air minum ialah kegiatan menyediakan Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat agar mendapatkan kehidupan yang sehat, bersih dan produktif.⁶⁶

Adapun tujuan dari penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) ini ialah:

- a. Tersedianya pelayanan air minum untuk memenuhi hak rakyat atas Air Minum;
- b. Terwujudnya pengelolaan dan pelayanan Air Minum yang berkualitas dengan harga yang terjangkau;
- c. Tercapainya kepentingan yang seimbang antara pelanggan dan BUMN, BUMD, UPT, UPTD, Kelompok Masyarakat, dan Badan Usaha; dan
- d. Tercapainya penyelenggaraan Air Minum yang efektif dan efisien untuk memperluas cakupan pelayanan Air Minum.

⁶⁶ Pasal 1 angka (4) Peraturan Pemerintah Nomor 122 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Penyelenggaraan SPAM merupakan tanggung jawab Pemerintah Pusat dan/atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih dan produktif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka melaksanakan penyelenggaraan SPAM tersebut, Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah dapat membentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Unit Pelayanan Teknis (UPT), atau Unit Pelayanan Teknis Dinas (UPTD).

Penyelenggaraan SPAM dilaksanakan oleh BUMN/BUMD, UPT/UPTD, Kelompok Masyarakat, dan/atau Badan Usaha. Penyelenggaraan SPAM oleh UPT dan UPTD dilakukan untuk memberikan pelayanan Air Minum kepada masyarakat yang berada diluar jangkauan pelayanan BUMN/BUMD. Dalam penyelenggaraan SPAM, UPT dan UPTD berhak:

- a. Menerima pembayaran jasa pelayanan sesuai dengan tarif atau retribusi;
- b. Menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. Memperoleh kuantitas Air Baku secara kontinu sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam izin yang telah dimiliki;
- d. Memutus sambungan langsung kepada pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya; dan
- e. Menggugat masyarakat atau organisasi yang melakukan kegiatan yang mengakibatkan kerusakan sarana dan prasarana SPAM.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu, UPT maupun UPTD memiliki kewajiban sebagai berikut:

- a. Menjamin pelayanan Air Minum yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas, dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan;
- b. Mengoperasikan sarana dan memberikan pelayanan Air Minum kepada pelanggan yang telah memenuhi syarat, kecuali dalam keadaan memaksa/kahar;
- c. Memberikan informasi yang diperlukan kepada semua pihak yang berkepentingan atas kejadian atau keadaan yang bersifat khusus dan berpotensi menyebabkan perubahan atas kualitas, kuantitas dan kontinuitas pelayanan Air Minum;
- d. Memberikan laporan mengenai pelaksanaan pelayanan Air Minum kepada Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya;
- e. Menyiapkan sarana pengaduan bagi pelanggan dan masyarakat; dan
- f. Berperan serta pada upaya perlindungan dan pelestarian sumber daya air dalam rangka konservasi fungsi lingkungan hidup.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengatur tentang hak konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, dan lebih lanjut lagi Pasal 19 UUPK menentukan pelaku usaha dalam hal ini UPTD SPAM Kabupaten Siak bertanggungjawab memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Disamping itu UUPK juga mengatur tentang adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), sehingga konsumen dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan diluar pengadilan.
2. UPTD SPAM selaku produsen telah melakukan berbagai macam upaya dalam memenuhi hak-hak konsumen, seperti pendistribusian air menggunakan mobil tangki ke rumah-rumah konsumen, pencucian ujung pipa tiap 2 minggu sekali untuk menjaga kualitas air dan lain-lain. Adapun langkah penyelesaian yang diambil oleh pihak UPTD SPAM dalam menyelesaikan pengaduan konsumen ialah dengan jalur nonlitigasi, yakni dengan cara negosiasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, sebagian konsumen merasa prosedur penyelesaian sengketa yang di ambil oleh

UPTD SPAM tersebut tidak berjalan sebagaimana mestinya dan terkesan saling melempar tanggungjawab antara petugas yang satu dan petugas lainnya.

B. Saran

1. Penyelenggaran SPAM merupakan tanggung jawab Pemerintah dan/atau Pemerintah Daerah sesuai dengan kewenangannya berdasarkan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, penulis berharap kepada pemerintah agar penganggaran pembangunan prasarana air minum menjadi prioritas yang mengedepankan pemenuhan hak-hak masyarakat. Kemudian disarankan kepada UPTD SPAM selaku produsen agar selalu mengadakan perawatan terhadap peralatan distribusi air minum agar gangguan distribusi air minum yang selama ini mengakibatkan tercemarnya air minum dapat diminimalisir serta bila dimungkinkan diadakan penggantian peralatan yang sudah tidak layak lagi dalam perindustrian air minum tersebut demi pelayanan yang baik bagi konsumen.
2. Sebagai konsumen, pelanggan seharusnya menyadari hak-haknya dan mengembangkan kemampuan untuk memperjuangkan hak-hak tersebut sehingga apabila merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melakukan usaha-usaha untuk mendapatkan hak-hak tersebut, tetapi juga harus memperhatikan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Zainuddin. 2015. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta : Sinar Grafika
- Asyhadie, Zaeni. 2017. *Hukum Bisnis*. Jakarta : Rajawali Pers
- Dewi, Elina Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Hasan, M.Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kodoatie, Robert J dan M. Basoeki. 2005. *Kajian Undang-Undang Sumber Daya Air*. Yogyakarta : Andi
- M. Sadar, Moh. Taufik Makarao dan Habloel Maawardi. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Jakarta : Grasindo
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. 2007. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT Raja Grafindo
- Nasution, Az. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : Diadit Media
- Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Cetakan ke-2. Jakarta : Kencana
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Grasindo

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Silalahi, M.Daud. 2008. *Pengaturan Hukum Sumber Daya Air dan Lingkungan Hidup di Indonesia*. Bandung : PT. Alumni

Siwi, Celina Tri. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Sinar Grafika

Sofie, Yusuf. 2000. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti

Sudaryatmo. 1995. *Masalah Perlindungan di Indonesia*. Bandung : Citra Aditya Bakti

Sutedi, Adrian. 2008. *Tanggung Jawab dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia

B. Peraturan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 121 tentang Pengusahaan Sumber Daya Air

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 122 tentang Sistem Penyediaan Air Minum

Surat Keputusan Bupati Siak Nomor 19 Tahun 2016

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

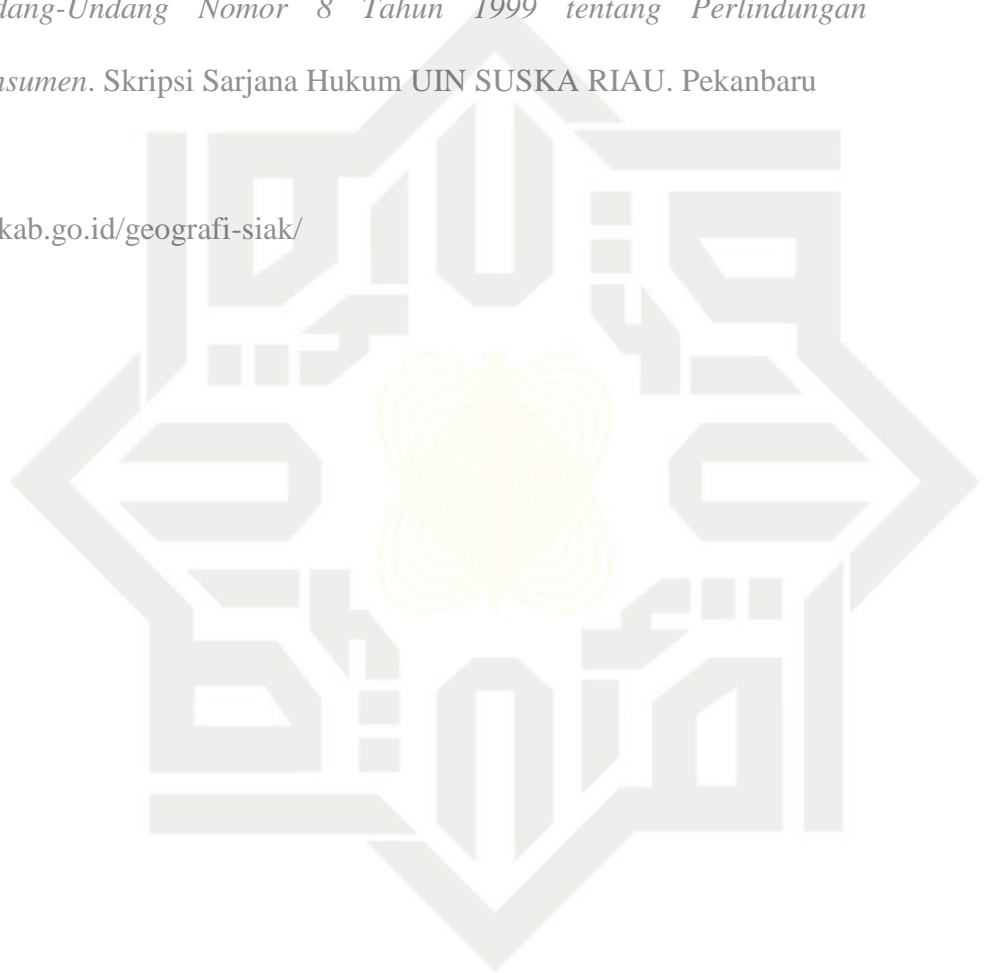
C Jurnal / Skripsi

Data profil UPTD SPAM Kabupaten Siak

Rusdi. 2018. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik di Kecamatan Tempuling Kabupaten Indragiri Hilir Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi Sarjana Hukum UIN SUSKA RIAU. Pekanbaru

D Internet

<https://siakkab.go.id/geografi-siak/>



LAMPIRAN PERTANYAAN WAWANCARA

1. Keluhan mengenai apa saja yang paling sering konsumen sampaikan kepada pihak UPTD SPAM?
2. Bagaimana cara konsumen dalam menyampaikan keluhan tersebut?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh UPTD SPAM dalam memenuhi hak-hak konsumen?
4. Apakah ada pemberitahuan kepada masyarakat apabila terjadi pemadaman air?
5. Apakah kualitas air yang di produksi oleh UPTD SPAM Kabupaten Siak khususnya yang berada di Kecamatan Siak ini sudah sesuai standar dan layak minum?
6. Apa upaya yang dilakukan oleh pihak UPTD SPAM dalam memenuhi hak-hak konsumen?
7. Langkah penyelesaian sengketa seperti apa yang pihak UPTD SPAM ambil dalam menghadapi keluhan/pengaduan dari konsumen.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN PERTANYAAN KUISONER

KUISONER PENELITIAN

Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berikut ini adalah kuisoner yang berkaitan dengan penelitian tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kuisoner ini semata-mata digunakan untuk tujuan penelitian. Oleh karena itu, besar harapan saya Bapak/Ibu bersedia mengisi kuisoner ini. Kejujuran Bapak/Ibu sangat di perlukan dalam pengisian kuisoner ini. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

A. Identitas Mahasiswa

Nama : Sri Mulyani
Nim : 11627201162
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum/ Ilmu Hukum

B. Identitas Responden

Nama :
Alamat :
Umur :

C. Petunjuk Pengisian Kuisoner

Mohon untuk memberikan tanda () pada setiap pernyataan yang anda pilih.

Keterangan:

SS = Sangat Setuju
S = Setuju
CS = Cukup Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Dikuisoner

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1.	Saya merasa puas dengan pelayanan SPAM yang saya gunakan					
2.	Kualitas air yang saya dapatkan dari SPAM memenuhi standard dan layak minum					
3.	Saya merasa puas dengan mutu air bersih yang diproduksi oleh SPAM Kabupaten Siak					
4.	Saya merasa puas dengan kestabilan mutu air bersih yang diproduksi oleh UPTD SPAM Siak					
5.	Pembayaran air PAM sesuai dengan pemakaian dan tidak memberatkan saya					
6.	Saya selalu mendapatkan air PAM dengan lancar					
7.	Air bersih yang saya peroleh dari SPAM sering tidak mengalir/mati					
8.	Saya merasa dirugikan ketika air PAM tidak mengalir/mati					
9.	Air yang saya dapatkan melalui SPAM keruh dan tidak layak konsumsi					
10.	Saya merasa dirugikan ketika air PAM yang saya dapatkan keruh dan tidak layak konsumsi					
11.	Saya selalu menyampaikan keluhan kepada petugas SPAM apabila air PAM tidak mengalir/mati					
12.	Saya selalu menyampaikan keluhan kepada petugas SPAM apabila terdapat masalah dalam pelayanan air yang diberikan					
13.	Saya menyampaikan keluhan tersebut melalui nomor layanan pengaduan yang tersedia di kertas slip pembayaran air SPAM					
14.	Saya menyampaikan keluhan tersebut langsung ke kantor SPAM					
15.	Saya mendapatkan respond yang baik ketika menyampaikan keluhan/pengaduan ke layanan pengaduan SPAM					
16.	Petugas SPAM sangat cepat dalam menanggapi masalah/keluhan yang saya sampaikan					

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

23.	Saya selalu mendapatkan informasi ketika air PAM tidak mengalir/mati				
	Saya mendapatkan informasi tersebut dari social media				
	Saya mendapatkan informasi tersebut langsung dari petugas SPAM				
	Saya tidak pernah mendapat informasi ketika ada perbaikan yang menyebabkan air PAM tidak mengalir/mati				
	Saya merasa dirugikan ketika air PAM tidak mengalir/mati tanpa adanya pemberitahuan				
	Keluhan yang saya sampaikan kepada layanan pengaduan SPAM tidak mendapat tanggapan yang serius				
	Saya merasa pembayaran Air yang saya gunakan tidak sesuai dengan jumlah pemakaian				
24.	Kurangnya informasi yang diberikan oleh UPTD SPAM membuat saya merasa dirugikan ketika air tidak mengalir/mati				
25.	Saya merasa puas dengan kecepatan petugas SPAM dalam menanggapi keluhan/pengaduan yang saya sampaikan				

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Gambar 1 : Wawancara dengan Bapak Vice Avicena (Kepala UPTD SPAM Kabupaten Siak)



Gambar 2 : Wawancara dengan Bapak Yusri (Kepala Unit SPAM IKK Siak)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3 : Wawancara dengan Ibu Riana Dewi (Petugas SPAM Urusan Hubungan Langgan)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN
KEABSAHAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : SRI MULYANI
 NIM : 11627201162
 Tempat/Tanggal Lahir : SIAK, 21 AGUSTUS 1998
 Program Studi : ILMU HUKUM
 Fakultas : SYARIAH DAN HUKUM
 Universitas : UIN SUSKA RIAU

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI KECAMATAN SIAK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”** adalah benar karya saya sendiri dan bukan plagiat hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau plagiat hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 29 Juni 2020

Yang membuat pernyataan

SRI MULYANI
11627201162



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PERBAIKAN SEMINAR PROPOSAL
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Proposal dengan judul "PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM PENYEDIA AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI KECAMATAN SIAK TIMUR MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN", ditulis oleh saudara :

Nama	: SRI MULYANI
NIM	: 11627201162
Program Studi	: Ilmu Hukum
Dipresentasikan pada :	
Hari / Tanggal	: Senin / 06 Januari 2020
Narasumber	: Firdaus, SH., MH

Telah diperbaiki sesuai dengan saran narasumber seminar proposal mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 09 Januari 2020

Mengetahui,

Kepala badan Akademik Kemahasiswaan
Dan Alumni Fakultas Syariah dan Hukum

Narasumber


Falinus, S.Ag
NIP. 197501012007011023


Firdaus, SH., MH
NIP. 196610021994031002

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Pekanbaru, 27 Desember 2019

Surat No. 04/F.I.1/PP.00.9/10270/2019

Siaka

Mohon Izin Melakukan PraRiset

Kepada

Yth.

PTD SPAM kabupaten Siak

Di

Tempat

Assalamu 'alaikum warrahmatullahi wabarakatuh

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama	:SRI MULYANI
NIM	:11627201162
Semester/Tahun	:VII (Tujuh)/ 2019
Program Studi	:Ilmu Hukum S1

ditugaskan untuk melaksanakan riset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin dengan judul: **Perlindungan Konsumen terhadap pelayanan sistem penyedia air minum Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut Undang-Undang Nomor 08 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.**

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Drs. H. Hajar., M.Ag.
NIP.19580712 198603 1005

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diartikan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



1.04.02.01

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/30187
 TENTANG

**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**


Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : P.00.9/34/2020 Tanggal 23 Januari 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

Nama : **SRI MULYANI**
 NIM / NIP : **11627201162**
 Program Studi : **ILMU HUKUM**
 Jenjang : **S1**
 Alamat : **PEKANBARU**
 Judul Penelitian : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM PENYEDIA AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI KECAMATAN SIAK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**
 Lokasi Penelitian : **URTD SPAM KABUPATEN SIAK**

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- 2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- 3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
- 4. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : **Pekanbaru**
 Pada Tanggal : **27 Januari 2020**



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 PROVINSI RIAU**

Tembusan :
 Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Siak
3. U. Kaban Kes. Angpol dan Linmas di Siak Sri Indrapura
4. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang bersangkutan



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK

KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Panglima Ghimban/Rumah Dinas Jabatan Blok. II
SIAK SRI INDRAPURA

070/Kesbangpol/49

Rekomendasi Riset

Kepada Yth:
Kepala Dinas PU, Tata
Ruang, Perumahan
Rakyat dan Kawasan Permukiman

di -
Tempat

Memenuhi maksud surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON ZIN-RISET/30187 Tanggal 23 Januari 2020 tentang perihal tersebut diatas, maka kami memberikan Rekomendasi Penelitian kepada Saudara;

Nama	:	SRI MULYANI
NIM	:	11627201162
Program Studi	:	Ilmu Hukum
Jenjang	:	S1
Judul Penelitian	:	PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM (SPAM) KABUPATEN SIAK DI KECAMATAN SIAK MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan Penelitian dan pengumpulan data ini ;
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal Rekomendasi ini dibuat;
- Menyerahkan 1 (satu) eksemplar hasil Penelitian yang telah dilaksanakan kepada Kantor Kesbang dan Politik Kabupaten Siak dan Instansi yang bersangkutan.

Demikian Rekomendasi ini di berikan, agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Penelitian ini dan diucapkan terima kasih.

Dikeluarkan di : Siak Sri Indrapura
Pada tanggal : 17 Februari 2020

a.n. **KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KABUPATEN SIAK**
Kasi Kesatuan Bangsa


AWALUDDIN, SE
NIP. 19771213 201102 1 001

Tembusan disampaikan kepada Yth :

1. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska di Pekanbaru
2. Kepala IPTD SPAM KABUPATEN SIAK

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN SIAK
DINAS PEKERJAAN UMUM TATA RUANG
PERUMAHAN RAKYAT DAN KAWASAN PERMUKIMAN
UPTD SISTEM PENYEDIAAN AIR MINUM

Alamat : Suak Lanjut No.041 RT.05 RW.02 – Desa Suak Lanjut
SIAK SRI INDRAPURA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

08/UPTDSPAM/II/2020
 Peningkatan
 Surat Keterangan Penelitian

Siak Sri Indrapura, 25 Februari 2020

Kepada, Yth :
 Koordinator Prodi Ilmu Hukum
 Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum
 Universitas Islam Negeri
 Sultan Syarif Kasim Riau
 Di -
 Pekanbaru

Dengan Hormat,

Bersamaan dengan surat ini kami menerangkan bahwa Mahasiswa/i dibawah tersebut :

Nama : **SRI MULYANI**
 NIM : **11627201162**
 Program Studi : **Ilmu Hukum**
 Fakultas : **Syari'ah dan Ilmu Hukum**
 Universitas : **Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**
 Judul : **Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan**
 Penelitian : **Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut**
UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Barang telah melakukan wawancara penelitian tentang "Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen" dalam menyelesaikan tugas akhir kuliah.

Demikian surat ini kami sampaikan kepada bapak/ibu, agar bisa di pergunakan sebagai syarat melaksanakan ujian akhir. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n **KEPALA UPTD SPAM**
KABUPATEN SIAK
KASUBBAG TATA USAHA



AMRIADI, AS, ST
NIP. 19780702 200701 1 006

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN

Penyelenggara Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SRI MULYANI

NIM : 11627201162

Program Studi : ILMU HUKUM

Judul : *Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (Spam) Kabupaten Siak Di Kecamatan Siak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*

Pembimbing : Hj. Nuraini Sahu, SH., MH

Nama tersebut diatas telah menyerahkan jurnal skripsi sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan.

Pekanbaru, Juni 2020

Pimpinan Redaksi

M. Alpi Syahrin, SH., MH., CPL

NIR 198804302019031010

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

RIWAYAT HIDUP



Sri Mulyani lahir di Siak Sri Indrapura pada tanggal 21 Agustus 1998. Anak ke-3 (tiga) dari tiga (3) bersaudara dari pasangan Bapak Jawadi dan Ibu Sutiyah. Riwayat pendidikan yang dilalui di mulai pada TK Pemda Siak pada tahun 2003-2004, kemudian melanjutkan di SD Negeri 002 Siak pada tahun 2004-2010. Setelah itu melanjutkan pendidikan di MTs Negeri Siak pada tahun 2010-2013. Setelah menyelesaikan pendidikan di MTs, dilanjutkan di SMA Negeri 1 Siak pada tahun 2013-2016. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 1 Siak, penulis melanjutkan ke jenjang perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN SUSKA) Riau tepatnya di Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Program Studi Ilmu Hukum.

Berkat rahmat Allah SWT. pada hari Jum'at, 26 Juni 2020 penulis menyelesaikan program Strata Satu (S1) dengan judul penelitian " Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Kabupaten Siak di Kecamatan Siak Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen". Dibawah bimbingan Ibu Hj. Nur'aini Saragi, SH., MH. dinyatakan lulus setelah mengikuti ujian Munaqasyah dengan menyandang gelar Sarjana Hukum (SH).