



**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGENAAN TARIF
DASAR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
DI TEMBILAHAN KABUPATEN
INDRAGIRI HILIR**

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 :

RISNA

NIM: 11627203843

JURUSAN ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARIAH & ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020

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.

PERSETUJUAN

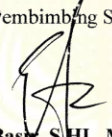
Skripsi dengan judul *“Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Tirta Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”* yang ditulis oleh:

Nama : RISNA
 NIM : 11627203843
 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, 3 1441 H
 24 Juli 2020 M

Pembimbing Skripsi


Basir, S.HI., MH.
 NIK. 130 217 026

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.

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul, **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGENAAN TARIF DASAR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”**, yang ditulis oleh :

Nama : RISNA
 NIM : 11627203843
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :
 Hari / Tanggal : Selasa, 11 Agustus 2020
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Secara Online (Daring)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Firdaus, S.H, M.H

Sekretaris
Her rizal Hadi, Lc., M.A

Penguji I
Bambang Hermanto M.Ag

Penguji II
Dr. Abu Samah, MH.

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag
 NIP. 19580712 196803 1 005



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.

ABSTRAK

Skripsi ini membahas Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Kabupaten Indragiri Hilir Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Permasalahan yang sering terjadi dalam Masyarakat adalah Masalah Harga dan Kualitas Air yang tidak sesuai yang ditetapkan PDAM dan Masyarakat tidak terima dengan Penetapan Tarif yang dilakukan PDAM Tirta.

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk Mengetahui Perlindungan Konsumen terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Kabupaten Indragiri Hilir Apa Faktor penyebab terjadinya Perhitungan pengenaan Tarif dasar PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, Penelitian ini berlokasi di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir adapun Penelitian yang dilakukan ialah Pengamatan (*observation*), wawancara (*interview*).

Hasil dari Penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Mengatur Tentang Hak-Hak Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, konsumen merasa dirugikan baik dalam Pelayanan maupun Pembayaran tiap bulannya tidak sesuai pemakaian mereka karena rendahnya mutu persediaan pembayaran nya pun tidak sesuai dengan pemakaian mereka permasalahan yang sering terjadi misalnya pada bulan pertama dan beberapa bulan kedepan, Tarif Dasar pembayaran nya sesuai pemakaian tetapi setelah beberapa bulan terjadi lonjakan pembayaran meskipun pelanggan menggunakan air minum selama 1 bulan rata rata kurang dari 20 kubik untuk 3 orang menurut perhitungan PDAM Tembilahan penggunaan untuk 3 orang dewasa selama 1 bulan ini hanya 15 kubik sebagaimana pemakaian biasa pada bulan bulan sebelumnya Faktor yang Mempengaruhi Perhitungan pengenaan Tarif Dasar PDAM ialah Masyarakat yang tidak *full cost recovery* dan juga Masyarakat selalu boros dalam memakai Air PDAM dengan diadakannya kenaikan tarif dasar untuk memperbaiki Pelayanan kepada pelanggan PDAM. Yang awalnya air kerap mati karena kerusakan pipa yang seharusnya pipa yang ada harus diganti harus memperbaiki seadanya karena Tarif PDAM hanya mampu memenuhi biaya produksi.



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji bagi Allah Yang Maha Kuasa, karna berkat Limpahan rahmad dan hidayah yang di berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul” **Perlindungan Konsumen terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Tirta Tembilahan**” untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Pada Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dari semua pihak dengan berbagai kontribusi yang di berikan,baik secara formil dan materil. Dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Untuk Terkasih Ayahanda Ambo dan Ibunda Rosmiati serta keluarga adinda abang saya Sudirman, dan kaka saya Hirma dan adik saya Fajri yang telah memberikan seluruh dukungan,cinta dan kasih sayang mengikhlaskan cucuran keringat dan ketulusan untaian doa, serta pengorbanan tiada hentinya demi keberhasilan penulis.
2. Bapak Prof.Dr.H.Akhmad Mujahidin, S.ag.,M.Ag Selaku Rektor UIN SUSKA RIAU, beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatanpenulis untuk menuntut ilmu di bangku perkuliahan UIN SUSKA RIAU.
- Bapak .Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Dan Wakil Dekan Bapak Dr.Drs.Heri Sunandar, MCL 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 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. Bapak Firdaus, SH.,MH. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum, dan Bapak Muslim, S.Ag., S.H., M.Hum Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum UIN SUSKA RIAU.

5. Bapak Basir, S.HI.,M.H. Selaku pembimbing penulis yang selama ini membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Kastulani, S.H., M.H. Selaku pembimbing akademik (PA) telah memberi Nasehat dalam menjalani proses perkuliaha.

7. Seluruh dosen Universitas Islam Negri (UIN) Sultan Syarif Kasim Riau yang telah berkenan memberikan kemudahan kepada penulis dalam menimba ilmu pengetahuan sejak awal kuliah sampai dengan penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum atas Kesabarannya dalam memberikan pelayanan selama ini.

9. Teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum (Bisnis) angkatan 2016, Terkhusus Kelas Ilmu Hukum A, yang telah bersedia menjadi teman selama empat tahun dalam menimba ilmu bersama-sama.

10. Kepada Muhammad Safar Afandi, Wilza Firamajari, Winda Hermayuni, Hairul Abidin, Muhammad Hifzillah yang telah berjuang bersama dari awal kuliah hingga menyelesaikan amanah sebagai mahasiswa.

Segala upaya yang di lakukan Penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin. Namun penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan sebagai akibat keterbatasan kemampuan. Oleh karna itu, saran dan kritik serta koreksi dari berbagai pihak demi perbaikan



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.

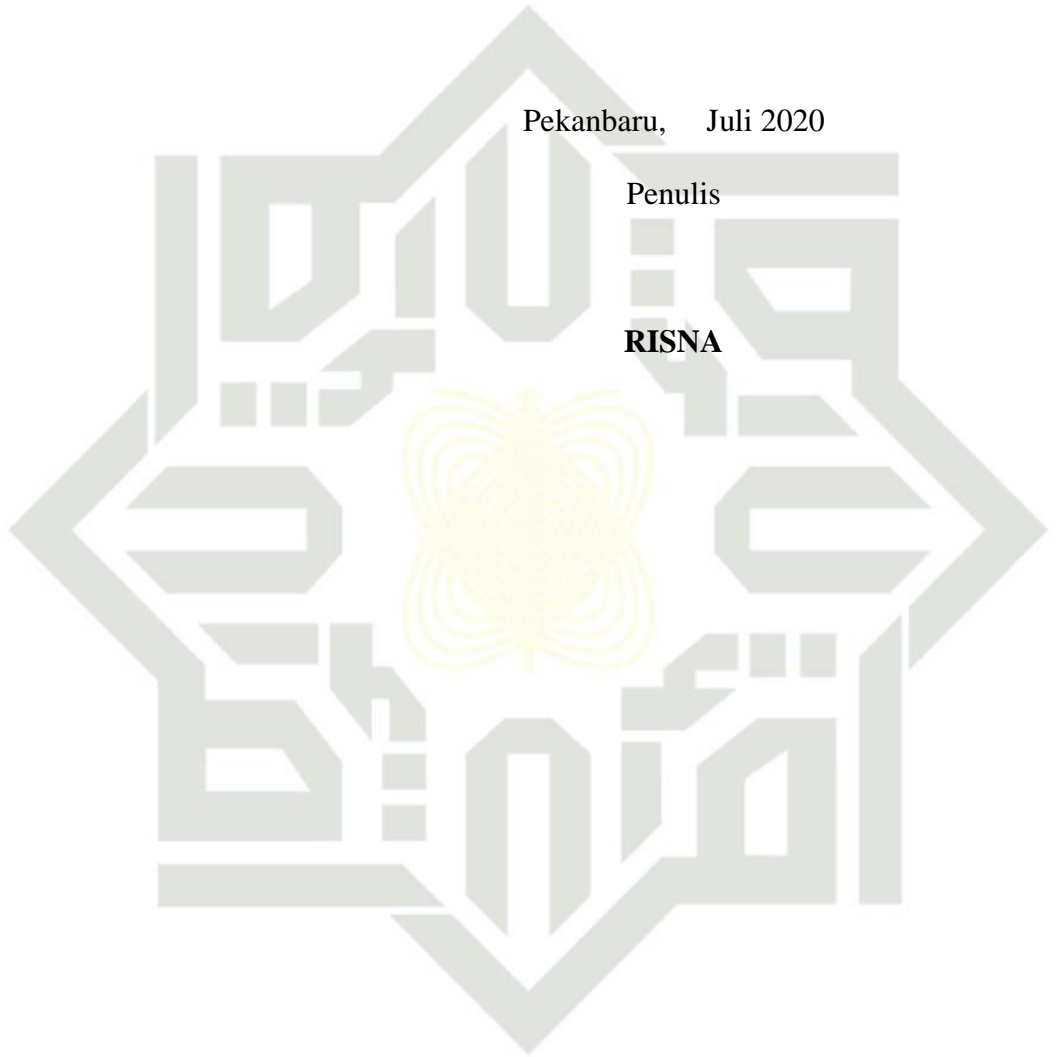
dan penyempurnaan skripsi ini akan penulis terima dengan baik. semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin ,Rabbal alamin.

Wassalamu ‘alaikum WWR.Wb.

Pekanbaru, Juli 2020

Penulis

RISNA



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan masalah.....	8
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematisa Penulisan.....	13
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Tinjauan Umum Perusahaan (PDAM) Tirta Tembilahan Indragiri Hilir.	15
1. Sejarah Berdirinya (PDAM) Tembilahan Indragiri Hilir.	15
2. Tujuan PDAM Tirta Indragiri Hillir.....	19
3. Hak dan kewajiban PDAM	20
4. Visi dan Misi Perusahaan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan.....	22
5. Struktur Organisasi.....	22
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Sejarah Perlindungan Konsumen	30
1. Sejarah Perlindungan Konsumen Di Dunia	30
2. Sejarah Perlindungan Konsumen Di Indonesia.....	31
B. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen	35
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	35
2. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	36

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.

3. Dasar Hukum.....	38
4. Asas Perlindungan Konsumen.....	39
5. Hak dan Kewajiban Konsumen	40
6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	42
C. Tinjauan Umum Tentang Tarif Air Minum	44
D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Indonesia.....	51

BAB IV PEMBAHASAN

A. Bagaimana Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Tirta Tembilahan.....	59
B. Apa faktor yang mempengaruhi Perhitungan dan Pengenaan Tarif Dasar PDAM Tirta Tembilahan.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	75

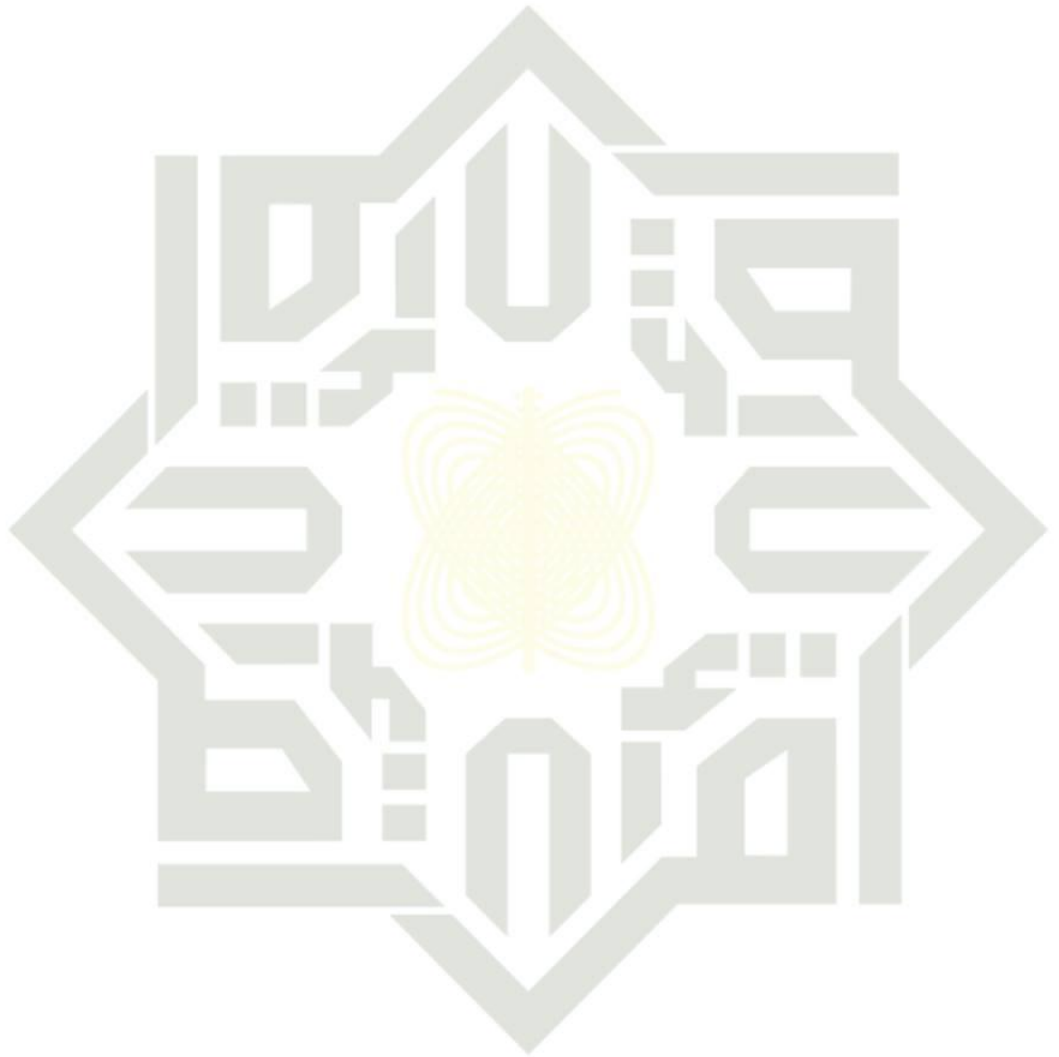
DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Populasi dan Sampel 11



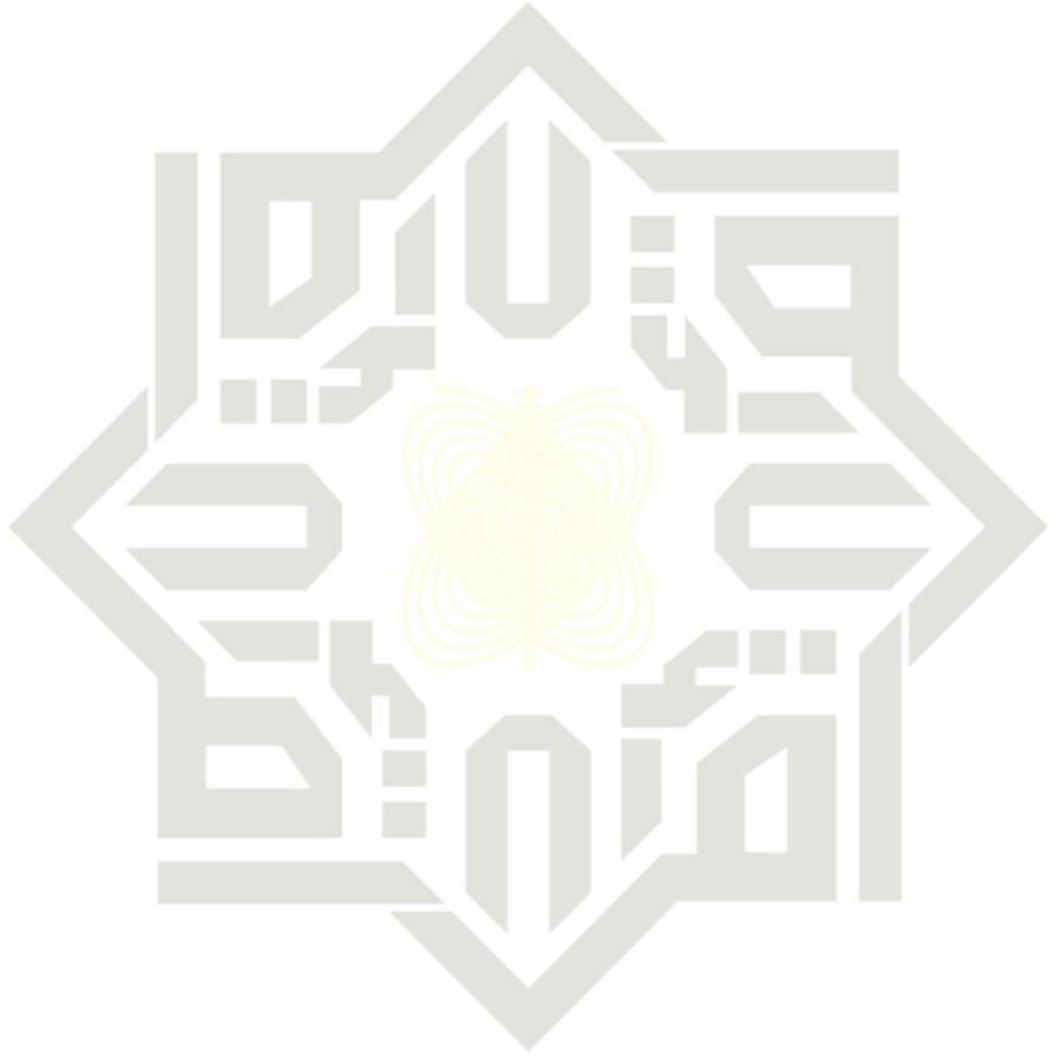
UIN SUSKA RIAU

- 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.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir	24
Gambar 2.2	Kantor PDAM Tirta Tembilahan Indragiri Hilir.....	29



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 I

PENDAHULUAN

A Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam. salah satu sumber daya yang paling penting bagi kehidupan bangsa Indonesia adalah air. Air adalah salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. dalam undang-undang dasar negara Republik Indonesia tahun 1945 sumber daya alam harus dikelola secara berkelanjutan untuk sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat¹. dan negara juga harus menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari. Mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang perannya yang sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara.

Salah satu faktor penting terhadap kegunaan air adalah untuk kebutuhan air minum. Air merupakan zat bagi kehidupan manusia yang mana tidak satu orang pun di dunia ini yang tidak memerlukan air. kebutuhan air minum sangat meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat. hal-hal ini membuat masyarakat ingin memiliki sumber daya air minum. PDAM dalam hal ini sebagai pemberi jasa pengadaan air minum, Sedangkan konsumen sebagai penerima jasa air minum terdapat suatu

¹ Indah Sukmaningsih, *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen* Bagi Dosen Dan Praktisi Hukum, (Jakarta, 1997), h.1

hubungan hukum yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberi imbalan dan jasa.

Perlindungan konsumen menjadi salah satu perkembangan hukum yang ada di Indonesia, hal ini dikarenakan pelaku usaha atau produsen yang selalu mengabaikan hak-hak konsumen dengan kepentingan mereka sendiri.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen No 8 Tahun 1999 Pasal 1 Angka (1) Menegaskan bahwa. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyediaan air bersih menjadi cukup serius di Indonesia bahkan di beberapa daerah ini masih ada yang belum tersentuh oleh penyedia air bersih. Air adalah senyawa yang sangat di butuhkan oleh mahluk hidup terutama manusia, air menjadi salah satu hal yang sangat penting untuk keberlangsungan hidup dari setiap apapun yang ada di bumi ini.

Permintaan kebutuhan air setiap tahun nya semakin meningkat hal ini di karenakan terus berkembang nya peradaban manusia yang semakin lama semakin besar. akibat dari perkembangan manusia yang terus meningkat, dapat menyebabkan pencemaran lingkungan yang semakin buruk terutama pencemaran sumber daya air, dalam hal ini Manusia harus di tuntut menemukan macam cara mendapatkan sumber daya air bersih yang baru untuk kebutuhan sehari-hari.

Pemerintah harus mencari berbagai macam alternatif lain untuk penyedia air minum yang lebih murah dan terjangkau sehingga masyarakat tidak ada di beratkan dengan Pengenaan Tarif yang dilakukan PDAM. Pengenaan Tarif Dasar PDAM.

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.

Pemerintah pada umumnya sudah menyediakan pelayanan umum terhadap pelidungan konsumen dan memastikan kosumen mendapatkan pelayanan itu dengan jasa monopoli, Pemenuhan kebutuhan air kadang kala menjadi permasalahan yang cukup serius, yang mana dalam hal ini sering di rugikan pihak konsumen khususnya konsumen pelanggan PDAM dimana pembayaran nya dikenakan tiap bulannya ada perselisihan dari bulan-bulan sebelumnya, kadang kala angka selisihnya itu tidak wajar.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Pasal 82 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Menjelaskan Bahwa Mengenai Tarif Dasar Pengenaan PDAM adalah biaya yang murah, hanya saja kenyataan sampai saat ini masih banyak konsumen yang masih merasa di rugikan dan merasa tidak puas meskipun pemerintah telah berubah status menjadi penyedia sebagai berikut :²

1. Tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum harus terjangkau oleh daya beli masyarakat pelanggan yang berpenghasilan sama dengan upah minimum daerah.
2. Tarif memenuhi prinsip keterjangkauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila pengeluaran rumah tangga untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum tidak melampau 4% (empat perseratus) dari pendapatan masyarakat pelanggan.
3. Keadilan dalam pengenaan tarif di capai melalui penerapan diferensiasi dengan subsidi silang antar kelompok silang.

²Peraturan Daerah *kabupaten indragiri hilir nomor 10 tahun 2010* Pasal 82 Tentang Perusahaan Air minum Tirta Indragiri Hilir

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.

Jasa yang di terimanya sesuai dengan konsumsi air yang tertera dalam *water meter* Serta sesuai dengan tarif yang telah di tentukan.di samping itu konsumen juga mempunyai hak-hak untuk di dengar keluhannya atas air yang di terima dari pihak PDAM .akan tetapi masih banyak pelanggan /konsumen yang kecewa degan kualitas air kurang baik, Hubungan hukum antara konsumen dengan PDAM Tembilahan, telah melakukan perjanjian awal dalam bentuk perjanjian baku atau standar.perjanjian berdasarkan Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Kuh Perdata),menyatakan perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih.

Dikatakan perjanjian baku antara pelanggan dari pihak PDAM oleh karna isi perjanjian itu telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir oleh pihak PDAM Tembilahan.dalam perjanjian antara pelanggan dengan PDAM Tembilahan juga terlihat perjanjian yang bersifat konfeksi dan massal,yaitu bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya.

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo Menyatakan Bahwa : Kalimat yang menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum “ di harapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang –wenang yang mengakibatkan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan

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 meskipun undang-undang ini disebut undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) namun bukan berarti kepentingan 3 pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian ,teristimewa karna keberadaan perekonomian nasional banyak di tentukan oleh para pelaku usaha.³

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini hedaknya mengatasi berbagai kendala yang di hadapi konsumen. Perlindungan konsumen ini sangat di perlukan mengingat bahwa dalam kenyataan nya konsumen selalu berada di pihak yang di rugikan, baik dalam pelayanan maupun pembayaran tiap bulannya tidak sesuai dengan pemakaian mereka. Adapun perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha terdapat dalam pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen Pada pengenaaan tarif adalah sebagai berikut :⁴

1. Pelaku usaha di larang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang/jasa yang:
2. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang di persyaratkan dan ketentuan peraturan perundang udangan ;
3. Tidak sesuai dengan berat bersih isi bersih, atau netto ,dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang di nyatakan dalam label atau etiket barang tersebut;
 - a. Tidak sesuai dengan ukuran ,takaran timbangan da jumlah dalam hitungan menurut ukuran sebenarnya ;

³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo.2007 .*Hukum Perindungan Konsumen* .(Jakarta:Raja GrafindoPersada)

⁴ Pasal 8 Undang-Undang Dasar Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen*

Hak Cipta Diindungi 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. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemajuan sebagaimana di nyatakan dalam label ,etiket atau keterangan barang dan/jasa tersebut;
 - c. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana di nyatakan dalam label atau keterangan barang dan/jasa tersebut;
 - d. Tidak sesuai dengan janji yang di nyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/jasa tersebut;
 - e. Tidak mencantumkan tanggal kadaluarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan palig baik atas barang tersebut;
 - f. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara “halal” yang di cantumkan di dalam label;
 - g. 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 di pasang/dibuat;
 - h. Tidak mencantumkan informasi dan/petunjuk penggunaan barang dalam Bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang- undangan yang berlaku .
4. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar ,dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar .

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. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) di larang memperdagangkan barang dan/jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 8 Tentang Perlindungan Konsumen dari perbuatan yang di larang bagi pelaku usaha adalah standar yang harus di sesuaikan bagi pelaku usaha dengan kemampuan masyarakat untuk membayar PDAM setiap bulannya, bagi masyarakat, khususnya masyarakat kota tembilahan kebutuhan air bersih menjadi masalah yang pelik dan rumit ,karena selain rendahnya mutu persediaan pembayarannya pun tidak sesuai .hal ini tidak sesuai dengan tujuan di bentuknya PDAM yaitu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terhadap penyediaan sarana dan prasarana air bersih yang berkualitas yang memenuhi kaidah kaidah kesehatan.

Permasalahan yang sering terjadi adalah pada saat bulan pertama dan beberapa bulan kedepan, tarif dasar pembayarannya sesuai dengan pemakaiannya. Setelah beberapa bulan terjadi lonjakan kenaikan pembayaran.meskipun pelanggan menggunakan air minum selama 1 bulan rata-rata kurang dari 20 kubik untuk 3 orang menurut perhitungan PDAM temblahan penggunaan air untuk 3 orang dewasa selama 1 bulan ini hanya sekitar 15 kubik sebagaimana pemakaian biasa pada bulan-bulan sebelumnya.

Sebagai konsumen sudah tentu merasa hak yang seharusnya di peroleh sebagaimana yang di tentukan oleh Undang-Undang 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak terpenuhi, berdasarkan latar belakang masalah penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai “Perlindungan

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.

Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Air Minum (PDAM) Di Kabupaten Indragiri hilir”

Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penulisan ini maka penulis mengambil batasan masalah yang di teliti . adapun penelitian ini di fokuskan kepada PDAM Tembilahan atas pengenaan tarif dasar perusahaan daerah air minum (PDAM) Di Tembilahan Kabupaten Indragiri hilir .

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas yang menjadi permasalahan adalah :

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengenaan tarif dasar PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.?
2. Apa faktor penyebab terjadinya perhitungan pengenaan tarif dasar PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.?

Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Konsumen terhadap Pengenaan Tarif dasar air minum yang dilakukan oleh PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999
- b. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi perhitungan pengenaan tarif dasar pada konsumen yang dilakukan oleh PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir..

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.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

- a. Sebagai syarat Penulis dalam menyelesaikan studi memperoleh gelar sarjana hukum (SH) pada fakultas syariah dan hukum Universitas IslamNagri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Untuk menambah Khazah ilmu penelitian dan sebagai masukan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan di bidang hukum bisnis khusus nya yang berkaitan dengan Perlindungan Konsumen.
- c. Untuk peneliti di masa yang akan datang, di harapkan hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai referensi pengetahuan bagi yang membahas topik yang sama.

E. Metode Penelitian

Metode penelitian meggunakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional dan empiris,dan sistematis rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara yang masuk akal.empiris berarti cara-cara yang di lakukan itu dapat di amati oleh indra manusia,sehingga orang dapat mengetahui cara-cara yang di gunakan.sistematis artinya cara yang di gunakan penelitian itu menggunakan langkah –langkah tertentu yang bersifat logis.⁵

⁵ HB Satopo, *Metode Penelusuran Kualitatif*, (UN Press Surakarta 2016), h. 89

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.

1. Jenis Penelitian dan Metode Pendekatan

Merujuk pada Latar belakang dan rumusan masalah yang di ambil dalam penelitian ini merupakan *penelitian hukum sosiologis*. sedangkan sifat sedangkan penelitian ini bersifat deskriptif ,yaitu penelitian yang mengungkapkan peratran perundang-udangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.⁶ Penelitian deskriptif merupakan Penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala,pristiwa kejadian yang terjadi saat sekarang.⁷ Dalam hal ini tentunya penulis akan memberikan gambaran tentang Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Tirta Tembilahan.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang penulis lakukan yaitu pada (PDAM) Tembilahan Indragiri Hilir. Jalan M.Boya No 1,Tembilahan kode pos 29214

3. Subjek Dan Objek Penelitian

Sebagai objek penelitian ini adalah Direktur Utama Perusahaan Air Minum (PDAM) Tembilahan Beserta Staf Pekerja yang ada di PDAM Indragiri Hilir .Sedangkan yang Menjadi Objek Dalam Penelitian ini adalah Konsumen yang Memakai Air (PDAM) Tembilahan Indragiri Hilir.

⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Sinar Grafika,2015), h. 105

⁷ 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

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan sampel penelitian atau objek yang akan diteliti.⁸

Tabel I.1
Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Presentase
1	Direktur Utama Perusahaan Air Minum (PDAM) Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir beserta Staf PDAM.	2	2	100%
2	Konsumen Yang Menggunakan Jasa Air Minum (PDAM) Di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir	50	3	6%

b. Sampel

Sampel adalah sebagian yang di ambil dari seluruh objek yang di teliti dan di anggap mewakili seluruh populasi.⁹ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Purposive sampling ini adalah teknik pengumpulan sampling dengan pertimbangan khusus sehingga layak di jadikan sampel.

c. Sumber Data

Sumber data adalah tempat diperolehnya data.¹⁰ Adapun yang menjadi sumber data dala penelitian ini adalah:

⁸ Bambang Suggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta ;Raja Grafindo,2011), h.122

⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi,Tesis,Disertasi,dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grub,2011), h.155

¹⁰ Zainuddin Ali *Op Cit.*h.176

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.

1) Data Primer

Data ini peneliti peroleh secara langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah peneliti.

2) Data Sekunder

Data ini peneliti peroleh dari buku tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek Penelitian.

- 3) Bahan hukum Tersier Data tersier adalah bahan-bahan memberi penjelasan terhadap data primer dan sekunder .adapun data di gunakan dalam penelitian ini kamus hukum, kamus bahasa Indonesia, dan kamus bahasa inggris website, ensiklopedia dan majalah, dan surat kabar lainnya.

d. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data perlu dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

1) Observasi

Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian ,hasil dari pengamatan tersebut peneliti gunakan sebagai tambahan data informasi dalam penelitian.

2) Wawancara

Peneliti melakukan percakapan kepada narasumber untuk memperoleh informasi dengan memberikan pertanyaan untuk memperoleh data-data yang ingin di teliti.

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. Teknik Analisis Data

Analisa data yang dilakukan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini adalah terlebih dahulu di uraikan beberapa permasalahan yang dilakukan. Data yang dikumpulkan secara keseluruhan selajutnya akan dibahas dan dianalisa untuk menggambarkan apa yang telah di nyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan maupun perilaku yang nyata ,peneliti menggunakan metode kualitatif.

Kemudian pada akhirnya di tarik suatu kesimpulan yang meliputi keseluruhan hasil pembahasan atau analisa data yang telah dilakukan.dalam penarikan kesimpulan menggunakan metode induktif adalah suatu yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti dari peraturan-peraturan atau prinsip khusus yang menuju penulisan umum.

F. Sistematisa Penulisan**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, batasan masalah, Rumusan Masalah,Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, metode penelitian dan Sistematisa Penelitian.

BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini Peneliti memaparkan tentang gambaran umum Tentang Lokasi Penelitian yaitu Sejarah berdirinya PDAM, Visi Dan Misi,Struktur Organisasi, dan tugas-tugas Pekerja PDAM Tembilahan Kabupaten Idragiri Hilir.

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

Dalam bab ini berisikan tentang konsep-konsep yang berhubungan dengan pembahasan dalam penelitian yang meliputi tentang konsep Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Air Minum (PDAM) Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang Perlindungan Konsumen terhadap Pengenaan Tarif Dasar PDAM Dan Apa Faktor yang Mempengaruhi perhitungan terhadap pengenaan tarif dasar pada konsumen sehingga dapat mengetahui maksud dan tujuan dari penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini tentang kesimpulan dan saran.

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

Tinjauan Umum Perusahaan (PDAM) Tirta Tembilahan Indragiri Hilir.

1. Sejarah Berdirinya (PDAM) Tembilahan Indragiri Hilir.

Awalnya prasarana air bersih PDAM Di Kabupaten Indragiri Hilir di bangun pada tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20 l/dt yang terletak di desa pulau palas kurang lebih 13km dari kota Tembilahan dengan sistem paket pengolahan lengkap, sungai Indragiri yang melintasi pulau palas dijadikan sumber air baku bagi instalasi pengolahan air (IPA) yang di bangun guna melayani kebutuhan air bersih dimasyarakat di kota tembilahan ibu kota kabupaten Indragiri Hilir.

Pada tahun 1983 prasarana yang telah di bangun telah mulai di operasikan untuk memulai kebutuhan air bersih masyarakat kota tembilahan dengan membentuk badan pengolahan air minum (BPAM) berdasarkan surat keputusan menteri pekerjaan umum Republik Indonesia Nomor : 148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983.¹¹

Pada tahun 1992, tepatnya pada tanggal 28 Nopember 1992 badan pengolahan air minum (BPAM) diserahkan pengolahan nya dari menteri pekerjaan umum RI Kepada pemerintah daerah tingkat I Riau melalui surat keputusan Menteri Pekerjaan umum RI Nomor : 759/KPTS/1992, Tanggal 24 Nopember 1992 dan selanjut nya ada pemerintah daerah tingkat I Riau menyerahkan padapemerintah daerah tngkat II Indragiri

¹¹ Sejarah PDAM Tirta, Data di peroleh Dari PDAM Tirta Tembilahan Indragiri Hilir

hilir melalui berita acara penyerahan pihak pertama Pemda (Pemda Tk. I Riau) Nomor 174/BA/1992, dan pihak kedua (Pemda Tk.II Indragiri Hilir) Nomor 3584/UM.1992, Sebelumnya, Tahun 1990.

Pemerintah Daerah tingkat II Indragiri Hilir telah mengesahkan peraturan daerah tentang perusahaan daerah Air Minum Tirta Indragiri Hilir telah mengesahkan peraturan daerah tentang pendirian Perusahaan daerah air minum Tirta : 2 Tahun 1990 dan telah di sahkan oleh Gubernur Kepala Daerah tingkat 1 Riau, Nomor KPTS.325/VI/91 Tanggal 15 juni 1991.yang selanjutnya di undangkan dalam lembaran daerah Kabupaten Daerah tingkat II Indragiri Hilir Nomor :11 tahun 1991 Tanggal 25 september seri D Nomor 8. Dan selanjutnya sejak tahun di sah kan nya perda pendirian tersebut, pengelolaan sarana dan prasarana air minum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah air minum PDAM Tirta Indragiri sebagai salah satu badan Perusahaan Milik Pemerintah.

Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir No 10 Tahun 2010 Tentang Perusahaan PDAM Tirta Tembilahan di dirikan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Memproduksi dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat di kabupaten Indragiri hilir.
- b. Melaksanakan fungsi sebagai suatu perusahaan yang efisien sehingga mampu memperoleh keuntungan untuk mengembangkan pelayanan tanpa melupakan fungsi sosil masyarakat.

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. Mampu menjadi suatu alternative sumber pendapatan asli daerah melalui kontribusi keuntungan yang diperoleh tanpa mengabaikan upaya pengembangan perusahaan dan tidak memberatkan masyarakat.¹²

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragri Hilir hanya mengelola aset-aset yang telah di bangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang di bangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa pulau palas yang khusus melayan masyarakat di kota Tembilahan. Dengan rentang panjang pipa tranmisi 10.55 m, yang berdiameter 200 mm,jenis pipa ACP,150 mm,100mm,75mm dan 50 mm jenis pipa PVC, dengan keseluruhan panjang pipa distribusi dikota Tembilahan 17.750 m. dari kapasitas terpasang sebagaimana tersebut, jumlah pelanggan yang baru dapat di layani hanya 376 SR (sambungan rumah) Pada tahun 1992 dengan jam pelayanan 7 jam setiap harinya .dengan kondisi yang sangat terbatas ini praktis PDAM hanya mampu melayani 5,3 % dari jumlah produk kota Tembilahan pada tahun tersebut.

Selanjutnya pada tahun 1993,melalui proyek pengembangan air bersih,di bangun 1 paket instalasi pengolahan air IPA lengkap dengan kapasitas 20 l/dt di desa Pulau Palas, sehingga tahun 1994 PDAM Tirta Indragiri mempunyai 2 unit pipa transmisi di tambah sepanjang 10.500 m lagi dengan ukuran diameter 250 mm jenis pipa PVC Dari desa pulau palas ke kota Tembilahan, yang dengan demikian terdiri 2 jaringan pipa

¹² Peraturan Daerah Kabupaten *Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Pasal 82 Tentang Perusahaan Air Minum Tirta Indragiri Hilir.*

Tranmisi yang mensuplai reservoir 450m³ yang di bangun 1979-1980 ada buster pump parit 7 Tembilihan. Jaringan pipa distribusi terus pula bertambah sampai akhir tahun 1993 sepanjang 30.000 m sehingga jumlah keseluruhan panjang pipa distribusi dari diameter 250 mm s/d 75 mm di bangun sejak tahun 1994 adalah 47.750 m yang berada di kota Tembilihan.

Sejak tahun 1994 peningkatan kapasitas produksi dan jaringan yang ada, PDAM Tirta Indragiri terus menambah jumlah pelanggan kota Tembilihan. Pada tahun 1994 telah data melayani sebanyak 9,12 % penduduk kota Tembilihan dengan jumlah sambungan rumah 1.009SR. Namun sejalan dengan berjalannya waktu, jaringan pipa tranmisi yang di bangun 1984 jenis pipa SCP sudah banyak mengalami kebocoran, dan beberapa ruas pipa sepanjang desa pulau palas ke buster pump parit 7 sering mengalami gangguan akibat korosif. Keadaan ini membuat biaya perawatan cukup tinggi, dengan kemampuan yang juga terbatas, suplai air bersih ke buster pump parit 7 sering sering terganggu dan kemacetan. Kondisi inilah yang pada gilirannya berdampak pada menurunnya pelayanan kepada pelanggan yang ada sudah tidak mau lagi atau tidak disiplin membayar karena tidak mendapat suplai air kontinui.

Kondisi ini sampai akhir tahun 1998, meskipun kapasitas instalasi pengolahan air bersih (IPA) sudah cukup memadai yaitu 110 /dt, dengan panjang distribusi sudah mencapai 88.900 m yang berada di kota Tembilihan, dengan cakupan pelayanan mencapai 14,7 % atau 3.095 sambungan Rumah. Karena pipa Tranmisi asih terbatas yang laa jenis ACP

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.

(di bangun tahun 1984) sudah tidak mungkin lagi dipakai, pelayanan yang di berikan PDAM masih belum membaik,sehingga awal tahun 2005 PDAM Tirta Indragri untuk Kota Tembilahan telah mampu menambah cakupan pelayanan hingga 36,6% atau 5.900 Sambungan Rumah,dengan kontinitas pelayanan 24 jam, tahun 2010 PDAM telah membangun jaringan pipa Tranmisi baru 16 inci jenis PE 100 yang akan di selesaikan Tahun 2010 ini sepanjang 11.000 meter dari instalasi pulau palas sampaike booster pump yang berada di Tembilahan parit 7 Tembilahan Hulu.

Sejalan dengan bertambah nya usia, sebagai perusahaan daerah, PDAM Tirta Indragiri Hilir berbenah dan megerjakan kinerjanya,sampai awal Tahun 2010 memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan di ibu kota kabupaten dan 18 cabang pelayanan yang berada di ibu kota Kecamatan, serta 4 unit pelayanan desa yang berada di Kabupaten Indragri Hilir dengan cakupan pelayanan pada tahun 2010 mencapai 13.804 sambungan rumah.¹³

2. Tujuan PDAM Tirta Indragiri Hillir

- a. Melaksanakan sebagian Tugas dan urusan Pemerintah Daerah khususnya dibidang:
 - 1) Pengelolaan, penyedian, Tranmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air layak bersih yang memenuhi biaya standar baku mutu;
 - 2) Peningkatan pendapatan asli daerah yang bersumber dari usaha pengelolaan,penyediaan Tranmisi dan distribusi air layak konsumsi dan air yang bersih

¹³ *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 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) Pengembangan perekonomian dalam rangka pengembangan daerah.
- b. Mengembangkan pemenuhan kebutuhan air layak konsumsi bagi masyarakat di daerah dalam rangka mewujudkan Masyarakat yang sehat dan sejahtera.

3. Hak dan kewajiban PDAM

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai hak sebagai berikut:

- a. Menagih dan menerima hasil penjualan air dan/atau non air dari pihak lain atau pelanggan;
- b. Menetapkan atau menegakan denda keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. Menolak dan/menerima permintaan calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan teknis lainnya;
- d. Menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, pelanggan dan atau pihak lain sesuai ketentuan;
- e. Melakukan pemeriksaan atas rangkaian pipa persil apabila di perlukan;
- f. Memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. Memperoleh kualitas air baku secara kontiniu sesuai dengan izin yang telah di dapat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum, PDAM mempunyai kewajiban sebagai berikut:

- a. Mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal;
- b. Apabila dalam jangka waktu 1 x 24 (satu kali duapuluh empat) jam PDAM tidak dapat memenuhi aliran air setelah mendapat laporan dari pelanggan, maka PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain;
- c. Memberikan pelayanan air minum kepada para pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas.
- d. Melaksanakan penggantian meter air secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat tahun) apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan, maka kewajiban PDAM melakukan penggantian meter air;
- e. Memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan.
- f. Melakukan pemeriksaan kualitas air secara berkala;
- g. Melayani dan menindak lanjuti keluhan pelanggan;
- h. Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian;
- i. Menyediakan pusat informasi dan kotak pengaduan.



Sumber: PDAM Tirta Indragiri

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. Visi dan Misi Perusahaan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan**Visi :**

Menjadi Salah Satu PDAM Terbaik Untuk Kategori PDAM Kabupaten.

Se- Sumatra 2016

Misi Perusahaan :

- a. Memberikan layanan air minum kepada masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan ke Daerah
- b. Meningkatkan profesionalisme Sumber daya manusia
- c. Turut melestarikan sumber Daya Air

5. Struktur Organisasi

Bentuk dari Perusahaan ini adalah Perseroan terbatas, sedangkan tipe organisasi yang digunakan PDAM Tirta Indragiri ini adalah organisasi Lini dan Staf yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Organisasi ini cukup besar, dengan beberapa cabang di seluruh Indonesia.
- b. Setiap orang bekerja di dalam struktur yang jelas karna adanya pembagian kerja.
- c. Hubungan kerja antara atasan dan bawahan serta bagian satu dengan lain beserta garis komando dan koordainasi.
- d. Manusia dalam tipe organisasi di kelompokkan dalam bagian:
 - 1) Manusia yang berada di garis
 - 2) Manusia yang berada di staf

Kelompok ini adalah mereka yang terlibat langsung dalam pelaksanaan tugas-tugas yang bersifat operasional dalam organisasi.

Orang-orang dalam kelompok staf mereka yang melaksanakan tugas penunjang yang berarti membantu tugas pokok berupa pemberian konsep ataupun saran dan nasihat.

Dalam organisasi ini terdapat pembagian tugas yang jelas dari para anggotanya promosi jabatan di lakukan sesuai dengan perkembangan kebutuhan. Pengambilan keputusan berdasarkan Pertimbangan yang matang karna pimpinan selalu memakai konsep musyawarah dalam memutuskan segala sesuatunya dan dalam situasi yang mendadak pimpinan juga mengambil keputusan tanpa konsultasi dengan beberapa staf nya. Prinsip organisasi ini adalah penempatan orang sesuai dengan kemampuan latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja. Struktur organisasi pada PDAM Tirta Indragiri Hilir berdasarkan fungsi yang dijalankan yaitu:¹⁴

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

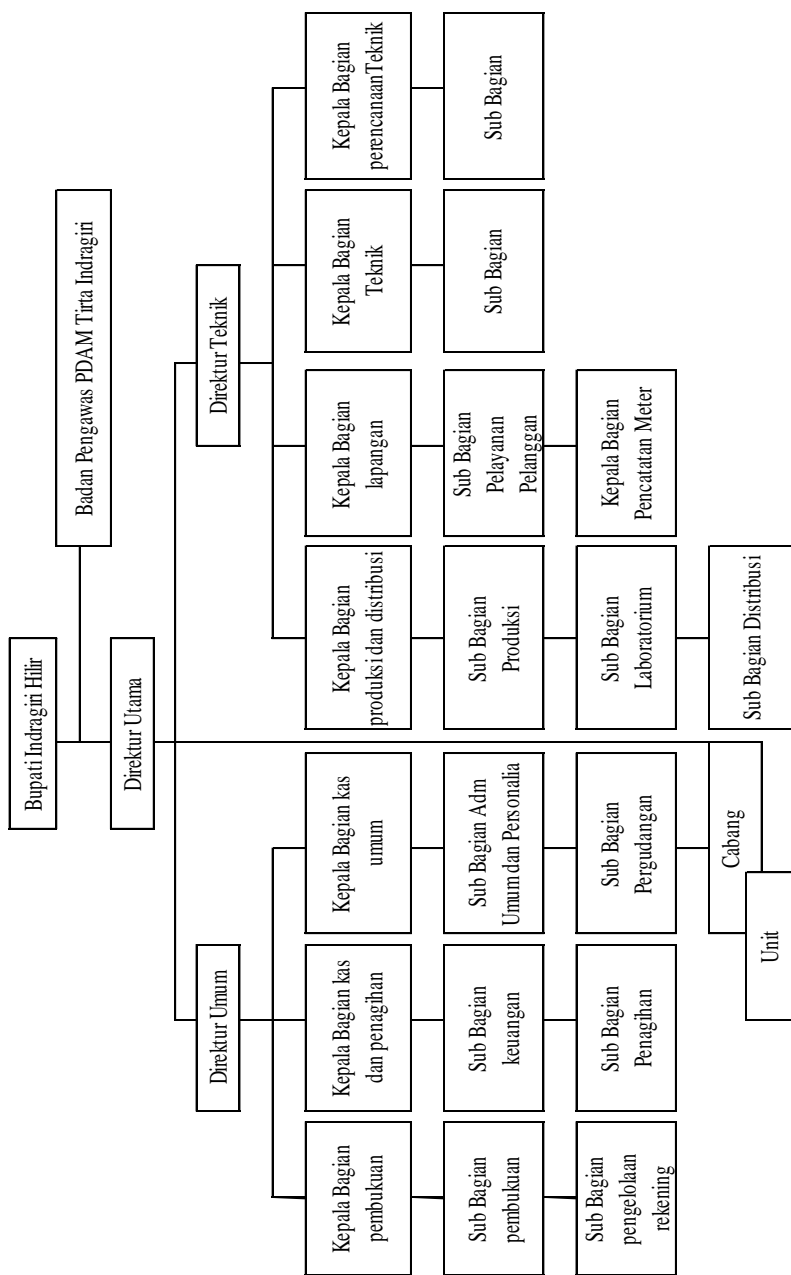
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

¹⁴ Data Di peroleh Dari PDAM Tirta Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir

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 2.1
Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum
Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir



Sumber : PDAM TIRTA INDRA GIRI

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.

1. Direktur Utama membawahi tiga bidang yaitu di Rektur umum, di Rektur teknik dan unit sbb:
 - a. Direktur Umum, yang di kepalai seorang dengan membawahi tiga bagian:
 - b. Kabag Pembukuan
 - c. Kabag kas dan Penagihan
 - d. Kabag Umum
2. Direktur Teknik, yang di kepalai seorang dengan membawahi empat bagian sbb:
 - a. Kabag Umum
 - b. Kabag Langganan
 - c. Kabag peralatan Teknik
 - d. Kabag perencanaan Teknik
3. Unit yang di kepalai seseorang sbb:
 - a. Unit kotabaru
 - b. Unit sungai guntung
 - c. Sungai salak
 - d. Unit pulau kijang
 - e. Unit teluk pinang
 - f. Unit kuala lahang
 - g. Unit mandah
 - h. Unit sungai piring
 - i. Unit sapat
 - j. Unit enok

- k. Unit kuala enok
- l. Unit concong luar
- m. Unir sebrang tembilahan
- n. Unit pengalihan keritang
- o. Unit perigi raja
- p. Unit pelanggiran
- q. Unit sungai beringin
- r. Unit kempas jaya
- s. Unit selensen
- t. Unit pulau burung
- u. Unit benteng

Susunan organisasi yang bertanggung jawab pada PDAM Tirta Indragiri di desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang adalah sebagai berikut:

4. Bagian pengawas terdiri dari:
 - a. Ketua merangkap anggota
 - b. Sekretaris Merangkap anggota
 - c. Anggota-anggota

Tugas dari bagian Pengawas ini adalah untuk melakukan pengawas ini adalah untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja Perusahaan maupun manajerial, dan memberikan pertanggung jawaban kepada bupati Indragiri Hilir, selaku pemegang kekuasaan tertinggi dalam dalam organisasi 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, 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.

1. Dewan terdiri dari :
 - a. Direktur utama
 - b. Direktur bidang Umum
 - c. Direktur bidang teknik

Dewan direksi bertugas untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen dan kegiatan perusahaan, dan membuat laporan pertanggung jawaban kepada badan pengawas dan badan bupati Indragiri.

2. Direktur Umum terdiri dari:
 - a. Bagian pembukuan
 - 1) Sub bagian Pembukuan Bertugas untuk menjaga keuangan perusahaan dan menyusun laporan keuangan perusahaan.
 - 2) Sub Bagian Pengolahan Rekening. Bertugas untuk menjaga rekening perusahaan keuangan, seperti rekening pembayaran konsumen, dan pengeluaran perusahaan.
 - b. Bagian Kas dan Penagihan
 - 1) Sub Keuangan Sub bagian keuangan ini bertugas untuk memantau kondisi pemasukan keuangan perusahaan dari pembayaran konsumen
 - 2) Sub bagian Penagihan. Sub bagian Penagihan ini bertugas untuk melakukan Pemantauan dan penagihan terhadap penunggakan pembayaran yang di lakukan konsumen
 - c. Bagian umum
 - 1) Sub bagian personalia. bertugas untuk melakukan pemantauan kinerja karyawan dan melakukan pengadaan karyawan.

- 2) Sub bagian Adm Umum dan Gudang. bertugas untuk melakukan pengawasa terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kerja, dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan air minum kepada konsumen.
3. Direktur Teknik terdiri dari:
 - a. Bagian Langganan
 - 1) Sub bagian Pelayanan Langganan. Bertugas untuk melakukan keluhankonsumen terhadap Pelayanan pengadaan air minum untuk konsumen.
 - 2) Sub bagian Pencatatan Meter. Bertugas untuk melakukan pencatatan penggunaan air yang di gunakan oleh konsumen dan mengawasi terhadap kecurangan yang dilakukan oleh konsumen.
 - b. Bagian Produksi dan Distribusi
 - 1) Sub bagian Produksi bertugas untuk mengawasi kualitas air yang tersedia dan melakukan terhadap ketersediaan air.
 - 2) Sub Bagian Laboraturium. Bertugas untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air yang di salurkan kepada konsumen.
 - 3) Sub Bagian Distribusi. Bertugas untuk menjaga saluran pendistribusian air kepada para konsumen, sehingga air yang di salurkan tidak terkendala.¹⁵

¹⁵ *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.

Gambar 2.2
Kantor PDAM Tirta Tembilahan Indragiri Hilir



© 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.

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 III

TINJAUAN PUSTAKA

Sejarah Perlindungan Konsumen

1. Sejarah Perlindungan Konsumen Di Dunia

Sejarah Perlindungan Konsumen Di Dunia tidak bisa di lepaskan dari sejarah gerakan-gerakan perlindungan konsumen yang terjadi di Amerika Serikat ,serta perlindungan Negara-Negara di Eropa seperti konsumen di inggris,belanda belgia.

a. Pada Tahun (1881-1914)

Pada sejarah kurun waktu ini merupakan awal munculnya kesadaran masyarakat dunia melakukan gerakan perlindungan konsumen pemicu nyadi akibatkan novel karya Upton sinclair berjudul the jungle, yang menggambarkan cara kerja pabrik pengolahan daging di Amerika Serikat yang tidak memenuhi syarat-syarat konsumen.

b. Pada Tahun (1920-1940)

Pada kurun waktu sejarah ini muncul pula buku yang berjudul YourMoney Worth karya ini mampu menggugah konsumen atas hak-hak perlindungan mereka perlindungan mereka dalam jual beli .

c. Pada Tahun (1950-1960)

Pada Dekade Sejarah 1950-an uncul keinginan untuk mempersatukan gerakan-gerakan Perlindungan dalamlingkup Internasional. Dengan diprakarsai oleh wakil-wakil gerakan Konsumen dari Amerika Serikat, Inggris,Belanda,Australia,dan Belgia paaa Tahun 1April1960

Berdirilah International Organization of consumer Union (IOCU) yang berpusat di deen Hagg Belanda dan dalam perkembangannya pada Tahun 1993 berubah menjadi Cunsomers Internasional (CI) yang berpusat di London Inggris.

d. Pada Tahun (1965)

Pasca 1965 sebagai masa pematapan gerakan perlindungan konsumen, baik di tingkat perlindungan regional maupun perlindungan internasional. Sampai saat ini di bentuk lima kantor regional, yaitu di Amerika Latin dan Karibia berpusat di Cile, Asia Pasifik berpusat di Malaysia, Afrika berpusat di Zimbabwe, Eropa Timur dan Tengah serta negara-negara Maju yang berpusat London, Inggris. Amerika Serikat termasuk Negara yang memberikan sumbangan yang banyak dalam masalah Perlindungan Konsumen.¹⁶

2. Sejarah Perlindungan Konsumen Di Indonesia

Masalah Perlindungan konsumen di Indonesia baru mulai terjadi pada dekade 1970an. Hal ini di tandai dengan berdirinya Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Pada bulan Mei 1973. Ketika itu gagasan perlindungan konsumen di sampaikan secara luas kepada Masyarakat melalui kegiatan advokasi konsumen, seperti pendidikan, penelitian, pengujian, pengaduan, dan publikasi media konsumen.

YLKI berdiri ketika kondisi politik bangsa Indonesia saat itu masih di bayang-bayangi dengan kampanye penggunaan produk dalam Negri

¹⁶ Zulham, *Sejarah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, (Jakarta : Diadit Media, 2020),

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.

Namun seiring perkembangan waktu, gerakan perlindungan konsumen dilakukan melalui koridor hukum yang resmi, yaitu bagaimana memberikan perlindungan kepada Masyarakat atau konsumen.

Waktu sejak dekade 1980an, gerakan atau perjuangan untuk mewujudkan suatu Undang-Undang tentang perlindungan Konsumen dilakukan selama bertahun-tahun.

Berbicara mengenai perlindungan konsumen memang sangat memperhatikan dan menjadi perhatian buat kita semua. Sebab di dalam perlindungan konsumen juga memerlukan hukum yang mengatur dalam perlindungan konsumen terdapat aturan yang mengikat antara konsumen dan produsen dalam berbagai literature ada 2 pengertian yang mengenai perlindungan konsumen yaitu hukum perlindungan konsumen dan perlindungan konsumen. Menurut A.Z Nasution ialah keseluruhan asas-asas dan seluruh kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan masalah dan antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup. Sedangkan perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum yang mengatur asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur dan juga mengandung sifat dan kepentingan konsumen.¹⁷

Namun berbicara hukum perlindungan konsumen selalu menjadi momok bagi produsen sebab konsumen selalu mendapatkan haknya. Padahal di sini muncul perlindungan hukum konsumen ialah untuk

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.



¹⁷Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h.104.

mengatur keseimbangan hak antara konsumen dan produsen disinilah kita membutuhkan peran-peran pemerintah dalam mengontrol dan mengawasi sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lainnya. Dengan tujuan mensejahterahkan masyarakat secara plus dapat tercapai .¹⁸ ini semua tidak lari dari bagaimana peran pemerintah dalam mengontrol dan mempublikasikan mana yang boleh dan mana yang tidak.padahal dapat dilihat pada tahun 1978, MPR sebuah lembaga tinggi pemerintah di indonesia telah dengan tegas menjelaskan bahwa adanya subjek hukum yaitu konsumen dalam ketetapan MPR Republik Indonesia (TAP-MPR) tanggal 9 maret 1993No.2/MPR/1993.

Perlindungan hukum konsumen merupakan bagian dari hukum public dan hukum privat. Mengapa di nyatakan sedemikian perlindungan konsumen dinyatakan hukum public karna disinilah peran pemerintah untuk melindungi seluruh konsumen dari produk-produk yang tidak berkualitas atau dari pelaku usaha yang berniat buruk.dari pembicaraan yang mengenai (TAP- MPR) di atas jelas menegaskan pemerintah harus ikut andil dalam perlindungan konsumen.

Di Negara kita yang jelasnya Negara Indonesia gerakan perlindungan konsumen mulai muncul dari sebuah lembaga konsumen yaitu YLKI,yang di anggap sebagai mulai nya advokasi konsumen di Indonesia yang berdiri pada 11mei 1973.pergerakan lembaga ini sangat

¹⁸ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h.2.

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.

gesit pada saat itu bahkan mendahului resolusi ekonomi dari social PBB (ECOSOC) No.2111 tahun 1978 tentang perlindungan konsumen.¹⁹

Definisi perlindungan konsumen pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Negara kita adalah” Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada kosumen “, diharapkan ini sebagai acuan yng tidak semestinya merugikan pelaku usaha, namun harus berimbang kepada hak konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian teristimewa karna keberadaan perekonomian sosial.

Banyak di tentukan oleh para pelaku usaha,Bahkan dari Negara luar sudah mengenal perlindungan konsumen bahkan dari organsasi PBB hal ini terbukti dengan di keluarkannya resolusi perserikatan bangsa-bangsa No.39/248tahun1985.perlindungan konsumen harus menjadi perhatian kita saat ini,dengan menilai Negara kita hidup degan investasi luar dan membuat Negara kita hidup dengan investasi luar dan membuat Negara kita tergantung akan hal itu.karna persaingan perdagangan internasional dapat membawa pemikiran negative pada 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.

¹⁹ Nasution,*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta :Diadit Media,2020), h.2.

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. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian Perlindungan Konsumen dikemukakan oleh berbagai sarjana hukum salah satunya Nasution mendefinisikan .²⁰Perlindungan Konsumen adalah bagian dari hukum yang memuat asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan juga mengandung sifat dan keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan bersifat melindungi kepentingan konsumen.

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 Konsumen adalah setiap orang atau pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam Masyarakat baik kepentingan sendiri, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen dapat Merupakan seorang individu maupun suatu Organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi.

Berikut adalah pengertian konsumen menurut para Ahli:

- a. Pengertian Konsumen Menurut Phillip Kotler dalam Bukunya *Prinsiples Of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa yang dikonsumsi Pribadi.²¹

Dalam pertimbangan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di nyatakan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur dan merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi

²⁰ Agus Brotosusilo, 1998, *makalah "Aspek –Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia"*, (Jakarta, YLKI-USAID, h.46

²¹ Philip Kotler, 2000, *Prinsiples Of Marketing*. Rajawali Pers, (Jakarta ,h. 12.

berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Oleh karena itu, maka pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta perkembangan pelaku usaha yang bertanggung jawab.²²

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen merupakan tujuan dan sekaligus usaha yang akan dicapai atau keadaan yang diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen meliputi atau mencakup aktivitas-aktivitas penciptaan dan penyelenggaraan perlindungan konsumen yaitu:²³

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksploitasi negatif pemakaian barang dan/jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dan memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

²² Zaeni Asyhadie. 2016. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h.191

²³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Nomor 8 Tahun 1999

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. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keamanan, dan keselamatan konsumen.

Tujuan Perlindungan Konsumen tersebut seolah-olah disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan, padahal pencapaian perlindungan konsumen tidak harus melalui pertahapan berdasarkan susunan tersebut. Dengan berdasarkan Urgensinya Misalnya, tujuan meningkatkan kualitas barang, itu tujuan nomor enam yaitu pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai ialah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya pencapaian tujuan perlindungan konsumen dilakukan secara simultan atau serempak.²⁴ Dengan memperhatikan kepentingan dan keperluan konsumen di berbagai Negara, khususnya di Negara-negara sedang berkembang. Harus diakui bahwa konsumen mengalami kondisi ketidak seimbang ekonomi, tingkat pendidikan, daya tawar menawar, dan dengan memperhatikan bahwa pada dasarnya konsumen mempunyai hak terhadap produk yang tidak berbahaya, juga untuk memajukan

²⁴ Wahyu Sasongko, *Op.Cit.*, hlm.41.

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.

pembangunan sosial ekonomi dan perlindungan lingkungan secara adil dan berkesinambungan, maka rambu-rambu perlindungan konsumen ini mempunyai tujuan sebagai berikut;²⁵

- 1) Membantu Pemerintah mencapai dan Mempertahankan perlindungan yang memadai bagi masyarakat sebagai konsumen;
- 2) Memfasilitasi pola Produksi dan distribusi dan *responsiveterhadap* kebutuhan konsumen;
- 3) Membantu kode etik produksi serta distrbusi barang dan jasa kepada konsumen;
- 4) Membantu pemerintah mencegah praktik bisnis yang kotor dari seluruh pelaku usaha secara internasional yang berdampak pada konsumen;
- 5) Memfasilitasi pembuatan lembaga konsumen independen;
- 6) Mewujudkan kerjasama Internasional dalam bidang perlindungan konsumen;
- 7) Membangun kondisi pasar yang memberikan kesempatan kepada konsumen dengan pilihan yang luas dengan harga yang murah;
- 8) Meningkatkan konsumsi yang berkelanjutan;

3. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Di Indonesia, dasar hukum yang menjadikan seorang konsumen dapat mengajukan perlindungan adalah:

²⁵ M.Sadar, Moh. Taufik Makarao, Habloel Mawadi, *Op.Cit.*, hlm.21

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.

- a. Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia mengamanatkan bahwa pembangunan Nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Tujuan pembangunan Nasional di wujudkan melalui sistem ekonomi yang Demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan dunia yang memproduksi barang dan jasa yang layakdi konsumsi oleh masyarakat.
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lahirnya Undang-Undang ini memberikan harapan bagi Masyarakat Indonesia, untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang di derita atas transaksi suatu barang jasa.Undang-Undang Perlindungan Konsumen menajmin adanya kepastian hukum bagi Konsumen.

4. Asas Perlindungan Konsumen

Peraturan yang mengatur hukum dalam perlindungan konsumen dalam Bab II Tentang asas dan Tujuan pasal 2 yang berbunyi perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan,keseimabangan dan keamanan, keselamatan konsumen

serta kepastian hukum.²⁶ Berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional berikut penjelasannya²⁷:

- a. Asas manfaat yaitu untuk mengamanatkan bahwa segala dalam upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat besar bagi konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

²⁶ Ade Maman Suherman, h. 103.

²⁷ Undang- Undang Dasar Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- b. Asas keadilan yaitu agar Partisipasi seluruh rakyat bisa mewujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam artimater dan spiritual.
- d. Asas kemanan dan keselamatan yaitu untuk memberikan jaminan atas kemanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan dan pemakaian barang dan jasa yang dikonsumsi dan digunakan oleh masyarakat.
- e. Asas kepastian hukum yaitu agar baik pelaku usaha maupun kinsmen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

5. Hak dan Kewajiban Konsumen

a. Hak-hak Konsumen

Secara umum hak konsumen dalam 4 UUPK menjelaskan ada 9 Hak Konsumen yaitu :²⁸

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan/jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan;

²⁸ Celina Tri Siwi, Hak Konsumen, Dalam Pasal 4 *Undang-Undang 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.

- 3) Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa
- 4) Hak untuk di dengar pendapat dan keluhan nya atas barang dan atau jasa yang di gunakan;
- 5) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- 6) Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen.
- 7) Hak untuk di perlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/jasa yang di terima tidak sesuai perjanjian ;
- 9) Hak-Hak di atur dalam Peraturan Perundang-undangan lainnya.

Tetapi secara umum dari keseluruhan hak tersebut yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*Organization of consumer Union-IOCU*) di tambahkan empat hak dasar konsumen lain nya yaitu²⁹:

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
 - b) Hak untuk memperoleh ganti rugi;
 - c) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
 - d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
- b. Kewajiban Konsumen

Di satu sisi konsumen tidak lepas dari kewajiban nya yang tidak bisa di abaikan begitu saja kewajiban konsumen terbagi menjadi 4 yaitu³⁰:

²⁹ Celina Tri Siwi, *Hak Dasar Konsumen*, .h.31

- 1) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- 2) Beritikad baik dalam melakukan Transaksi pembelian barang dan jasa;
- 3) Membayar dengan nilai tukar yang telah disepakati;
- 4) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa dan perlindungan konsumen secara patut;

6. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

a. Hak-hak pelaku usaha

Dalam Undang-Undang perlindungan konsumen, pada pasal 3 angka 1 disebutkan bahwa pelaku usaha setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.³¹ Namun walaupun pelaku usaha jarang mendapatkan perhatian, namun ada beberapa hak yang dimiliki pelaku usaha yaitu:

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan dengan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan;

³⁰ Ahmadi Miru Sutarman Yodo. *Op.Cit*, h.41

³¹ 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 untuk mendapatkan perlindungan hukum dan tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- 3) Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum 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 yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan

b. Kewajiban pelaku usaha

Memang sebenarnya kewajiban lah yang memang seharusnya di perhatikan oleh pelaku usaha, dan kewajiban pelaku usaha ini telah dalam pasal 7 UUPK. Kewajiban pelaku usaha tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang 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 jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku;
- 5) Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji atau mencoba barang dan jasa tertentu serta memberi jaminan garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan;

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) Memberi kompensasi ganti rugi atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, pemanfaatan, barang dan jasa yang di perdagangkan;
- 7) Memberi kompensasi ganti rugi apabila barang dan jasa yang di terima dan di dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;

Dan ada beberapa tanggung jawab yang sebenarnya menjadi hal yang sangat penting, dalam pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tanggung jawab pelaku usaha ialah sebagai berikut:

- a) Tanggung jawab atas kerugian dan kerusakan;
- b) Tanggung jawab atas kerugian atas pencemaran;
- c) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.

C. Tinjauan Umum Tentang Tarif Air Minum

Tarif air minum adalah kebijakan harga jual air minum dalam setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lain nya sesuai kebijakan yang di tentukan Kepala Daerah dan PDAM yang bersangkutan (Permendagri Nomor 23 Tahun 2006). Tentang besarnya Tarif merupakan kesepakatan bersama antara pihak penyediaan air bersama antara pihak penyediaan pelayanan air bersih (PDAM) dengan pengguna jasa layanan air bersih (pelanggan).

Pengenaan Tarif Air Minum dilakukan oleh Kepala daerah sesuai dengan pasal 1 ayat (11) Peraturan Menteri dalam Negri Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan penetapan Tarif air Minum ialah kebijakan biaya jasa layanan air minum yang di tetapkan oleh kepala

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.

daerah untuk pemakaian di setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya yang di berikan oleh Badan Usaha Milik Daerah air yang wajib di bayar oleh pelanggan” besarnya tarif air minum di tetapkan dengan keputusan kepala daerah atas usulan direksi setelah di setuju oleh dewan pengawas dengan di konsultasikan ke dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Didalam Peraturan Daerah Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Pasal 82 yaitu:

1. Tarif untuk standar kebutuhan pokok air minum harus terjangkau oleh daya beli Masyarakat pelanggan yang berpenghasilan sama upah minimum daerah.
2. Tarif memenuhi prinsip keterjangkauan sebagaimana di maksud pada ayat (1) apabila pengeluaran rumah tangga untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum tidak melampau 4% (empat perseratus) dari pendapatan Masyarakat pelanggan.
3. Keadilan dalam pengenaan tarif di capaimelalui penerapan tarif diferensiasi dengan subsidi silang antar kelompok pelanggan.

Perhitungan dan penetapan tarif dasar air minum pada prinsip : keterjangkauan dan keadilan, mutu pelayanan, pemulihan biaya secara penuh (*full cost recovery*), efisiensi pemakaian air,transparansi, akuntabilitas dan perlindungan air baku.

1. Tarif di bedakan menjadi 4 (empat) yaitu:
 - a) Tarif rendah;
 - b) Tarif dasar
 - c) Tarif penuh dan
 - d) Tarif kesepakatan

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. Tarif rendah sebagaimana di maksud dalam pasal (1) huru a,nilai nya lebih rendah dari biaya dasar.
3. Tarif dasar sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, nilai nya sama atau ekuivalen dengan biaya dasar.
4. Tarif penuh sebagaimana di maksudpada ayat (1) huruf c,nilai nya lebih tinggi dari biaya dasar.
5. Tarif kesepakatan sebagaimana di maksud pada ayat (1) huruf d nilainya berdasarkan kesepakatan antara PDAM dengan Pelanggan.

Perhitungan Tarif di lakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- a. Menghitung biaya dasar;
- b. Menghitung tarif dasar;
- c. Menghitung tarif rendah dan subsidi;
- d. Menghitung tarif penuh

Perhitugan Tarif sebagaimana di maksud pada ayat (1) di lakukan dengan mengacu pada formula perhitungan tarif air minum.besarnya subsdi silang dapat bervariasi antar kelompok pelanggan dalam wilayah pelayanan yang berbeda dan di hitung dengan menggunakan formula perhitungan subsidi.

Penyesuaian Tarif dapat di lakukan Formula indeksiasi dengan mengacu besaran indeks yang berlaku di terbitkan oleh pemerintah. Pedoman teknis dan tata pengaturan Tarif air minum di tetap kan oleh Mentri yang menjalankan urusan pemerintah dalam Negri.

Dampak Tarif yang tidak *full cost recovery bagi* PDAM,mengalami kesulitan dalam mengalokasikan investasi pengembangan pelayanan,serta

Hak Cipta Diindungi 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.

biaya pemeliharaan dan kualitas cenderung menurun. Maka dari itu perlu adanya penyesuaian Tarif agar biaya pemeliharaan dan kualitas pelayanan menjadi baik .³²

Adapun kelompok atau golongan pelanggan menurut PDAM Tembilahan:

a. Sosial Umum

Pelanggan yang kegiatan setiap harinya memberikan pelayanan untuk kepentingan umum, khususnya masyarakat berpenghasilan rendah, antara lain:

- 1) Rumah Ibadah
- 2) Hidran Umum
- 3) Kamar Mandi Umum
- 4) Wc Umum

b. Sosial Khusus

Pelanggan yang kegiatan setiap hari nya memberikan pelayanan untuk kepentingan umum dan masyarakat serta mendapatkan sumber dana sebagian dari kegiatan nya, antara lain:

- 1) Sekolah negeri / Swasta (Tk s/d SLTA/ Kejuruan)
- 2) Panti asuhan /panti jonpo/pesantren/ yayasan (kantor dan rumah).
- 3) Layanan dan kesehatan milik Pemerintah/ Puskesmas/ poliklinik/ Rumah sakit
- 4) Kantor Organisasi/ Parpol dan Organisasi lain nya.

³² Peraturan Daerah Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010 Pasal

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.

5) Terminal Air

c. Rumah Tangga

Persil atau bangunan yang fungsi utamanya hanya sebagai tempat tinggal, yang di bagi menjadi 6 kalsifikasi yaitu:

- 1) Rumah Tangga 1, Rumah dengan type/luas bangunan < 36m²
- 2) Rumah tangga 2, Rumah dengan type /luas bangunan > 36m² s/d 54m²
- 3) Rumah tangga 3, Rumah dengan type > 54m² s/d 100m²
- 4) Rumah Tangga 4, Rumah dengan type/luas bangunan > 200m²
- 5) Rumah Tangga 5, Rumah dengan type /luas bangunan > 200 m² s/d 300m²
- 6) Rumah Tangga 6, Rumah Khusus seperti Apartemen atau Rumah dengan type/ luas bangunan > 300m²

d. Kedutaan / Konsulat (KK)

- 1) Kantor- Kantor Kedutaan/Konsulat
- 2) Kantor Pemerintah Asing

e. Instansi pemerintah /TNI/ POLRI

- 1) Rumah dinas atau asrama yang rekening air minum nya di bayar instansi/ Departemen terkait.
- 2) Sarana Instansi Pemerintah/ TNI/Polri
- 3) Lembaga Pemerintah TNI/Polri
- 4) Kolam Renang/ Sarana olahraga yang di gunakan untuk Pembinaan Prestasi/ Milik Pemerintah, Asrama Atlet/ Wisma Atlet.

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. Niaga kecil (N.1)

Persil atau Bangunan atau Tempat Tinggal yang di dalam nya terdapat kegiatan usaha / Niaga yang fungsinya tidak lebih dominan dari tempat tinggal, seperti :

- 1) Kedai Sampah, Kedai Kopi, Warung Nasi Tukang Pangkas dan Salon.
- 2) Tempat penyelenggaraan kursus non Sosial.
- 3) Koperasi/ Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, (UMKM) atau usaha kecil lainnya Binaan Pemerintah.

g. Niaga Menengah(N.2)

Persil atau Bangunan Tempat tinggal yang di dalamnya terdapat kegiatan Usaha / Niaga yang fungsinya lebih dominan dari pada tempat tinggal, seperti:

- 1) Toko, Apotek, Grosir.
- 2) Usaha Percetakan.
- 3) Penjahit atau Taylor.
- 4) Kantor Notaris / Pengacara, Konsultan, Biro Jasa, kantor Milik Swasta Lainnya.
- 5) Kantor Badan Usaha Milik Negara/ Daerah
- 6) Rumah Makan Sederhana.
- 7) Hotel Kecil / Melati, Losmen / Penginapan, Rumah Kos / Asrama Milik Swasta.
- 8) Praktek Dokter Umum.
- 9) Rumah Sakit / Klinik Swasta

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.

- 10) Perguruan Tinggi Negri / Swasta, Sekolah Swasta (Tk s/d SLTA/ Kejuruan)
- 11) Usaha fotokopi.
- 12) Gudang tempat penyimpanan barang /kendaraan roda 2 maupun roda 4.
- 13) Usaha air Minum Isi Ulang
- 14) Bengkel / Doorsmeer Sepeda Motor.
- 15) Air yang di gunakan untuk kontruksi bangunan

h. Niaga Besar (N.3)

Persil atau bangunan Non Tempat Tinggal yang di dalam nya terdapat kegiatan usaha / Niaga Besar, seperti:

- 1) Kantor, Gudang importir dan eksportir serta Usaha Perdagangan.
- 2) Mall / Plaza , Supermarket, Pusat Pemberlanjaan.
- 3) Rumah Sakit Swasta.
- 4) Prektek Dokter Spesialis.
- 5) Kantor dan Gudang Distributor Pedagang Besar Farmasi.
- 6) Kolam Renang atau Rekreasi / Swasta.
- 7) Radio siaran Non Pemerintah.
- 8) Stasiun Bahan Bakar Uum (SPBU)
- 9) Stembath / Spa/ Karoke
- 10) Bengkel /Doorsmeer/ Showroom Mobil/ Sepeda Motor.
- 11) Perusahaan Percetakan
- 12) Restaurant atau Café.
- 13) Kantor Bank / Asuransi

D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Indonesia.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu unit milik daerah ,yang bergerak dalam penyediaan distribusi air bersih masyarakat Umum. PDAM di awasi secara langsung oleh kepala daerah, Gubernur, Walikota/Bupati. PDAM terdapat di setiap provinsi, kotamadya, dan Kabupaten di seluruh indonesia setiap daerah memiliki Perusahaan Daerah di beri Tanggung Jawab dan wewenang penuh untuk mengelola sumber daya air untuk memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dengan harga yang

³³ Kelompok atau golongan pelanggan melalui PDAM Tirta Rabu 2020, pukul 09:00 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.

terjangkau dan tidak memberatkan, PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari perencanaan aktivitas, persiapan, pengembangan sistem penyediaan air bersih dan implementasi proyek.

Perusahaan air Minum yang di kelola secara Modern sudah ada sejak zaman Pejajahan Belanda Pada Tahun 1920 an dengan nama *waterleiding* sedangkan penduduk Jepang perusahaan air minum di namai *Suido syo*.

1. Sejarah PDAM Di Indonesia.

a. Pada tahun 1400an

Jauh sebelum Hadirnya Pemerintah Hindia Belanda di Indonesia yaitu sekitar pada tahun 1443 terekam adanya bukti tertulis sebagaimana di laporkan pada masa itu air yang merupakan kebutuhan pokok sehari-hari setiap mahluk hidup di alirkan dari sumber mata air dari pegunungan mengalir kerumah-rumah Penduduk dengan menggunakan pipa bambu.

b. Pada tahun 1600an

Air minum di salurkan langsung ke istana aceh sedangkan sumur diperuntukan bagi daerah yang jauh dari sungai seperti di laporkan terjadi padatahun 1613. Dimulai lah penjajahan Belanda melalui misi dagang nya yang terkenal VOC (mulanya pada tahun 1613 VOC menyewa mendirikan loji tidak permanen dengan sewa 1.200 atau 3.00 tapi mereka dengan liciknya membuat bangunan tembok permanen dengan bahan batu dan beton dan di jadikan benteng pertahanan mereka). Kemudian mereka membumi hanguskan Bandar sunda kelapa dan mengganti nama Jayakarta menjadi

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.

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

Batavia.resmilah belanda menjajah Indonesia dengan di selinggi oleh penjajah perancis (1880-1811) dan penjajahan inggris (18111816) penduduk.

Jakarta pada waktu itu sekitar 1.500 jiwa dan air minum masih sangat sederhana dengan memanfaatkan sumber permukaan (sungai) yang pada masa itu kualitas nya masih baik. Di Asia Tenggara kebiasaan penduduk untuk mengendapkan air sungai dalam gentong atau kendi selama 3 minggu atau satu bulan telah dilakukan untuk mendapatkan air minum yang sehat.

c. Pada tahun 1800an

Di pulau jawa sebagaimana di laporkan oleh rafflepada tahun 1817 penduduk selalu memasak air telebih dulu dan di minum hangat-hangat untukmenjamin kebersihan dan kesehatan. Di laporkan bahwa orang belanda mulai mengikuti kebiasaan ini terutama di Banjarmasin,yang airnya keruh.Pada tahun 1818 salah satu syarat penting untuk pemlihan pusat kota serta Istana Raja di tentukan oleh faktor tersedia nya air minum. Di Jakarta tahun 1882 tercatat keberadaan air ,minum di Tanah Abang yang mempunyai kualitas jernih dan baik yang di jual oeh pemilik tanah dengan harga 1,5 per drum , sedangkan untuk air sungai di jual oleh 2-3 sen per pikul (isi dua kaleng minyak tanah).

Pada masa pra-kemerdekaan, Dinas pengaraian Hindia Belanda (1800-1890) membangun saluran air sepanjang 12 kilometer dan bendungan yang mengalirkan air dan Sungai Eloke pusat kota

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.



Magelang untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan mengairi sawah di wilayah Magelang. Pemerintah penjajahan Hindia Belanda di Surabaya tahun 1890, memberikan hak konsesi kepada pengusaha belandawarga kota Surabaya. Konsesi ini kepada pengusaha Belanda warga Surabaya. Untuk memberikan proteksi pada perusahaan tersebut, pemerintah mewajibkan penghuni rumah mewah untuk menjadi pelanggan. tiga setelah berdirinya perusahaan air minum itu, sambungan instalasi air minum di Surabaya mencapai 1.588 pelanggan.

d. Pada Tahun 1900-1945

Pada tahun 1905 terbentuklah Pemerintah Kota Batavia dan pada Tahun 1918 berdiri PAM Batavia dengan sumber air baku nya berasal dari mata air ciomas. Pada masa itu penduduk kurang menyukai air sumur bor yang berada dilapangan Benteng karna bila di pakai menyeduh the bisa menjad warna hitam (kadungan Fe/besi nya tinggi).

e. Pada tahun 1945-1965

Urusan ke Cipta- Karya-an masih sekitar pembangunan, perbaikan dan perluasan Gedung-gedung Negara Pemerintah Pusat belum menangani air minum di karenakan keterbatasan keuangan serta tenaga ahli di bidang air minum di karnakan keterbatasan keuangan serta tenaga ahli di bidang air minum ke pemerintah Provinsi Pulu jawa dan Sumatra .pada tahun 1955 diadakan pemilu yang pertama ada tahun 1959 terbentuklah Djawatan Teknik Penjehatan mulaimengurus

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 minum, didalam pembangunan air minum di kota Jakarta (3.0001/dt), Bandung (2501/dt) .

f. Pada tahun 1965-1969

Melalui SK Materil PUTL no 3/PRT/1968 lahir Direktorat Teknik Penyehatan, Ditjen Cipta Karya Tiga waduk yang di bangun di wilayah jawa Barat dan membendung Sungai Citarum yaitu Waduk jatiluhur (1966), Waduk Cirata (1987), dan waduk saguling (1986) menandai di era di mulai nya penanganan sumber daya air secara terpadu. Waduk jatiluhur, seluas sekitar 8.300 hektare di dimanfaatkan untuk mengairi sekitar 240. 000 hektare sawah di empat kabupaten di utara Jawa Barat. Air waduk juga di gunakan untuk pembangkit listrik (PLTA) dengan kapasitas terpasang 150 MW dan sebagai sumber air baku untuk air minum Jakarta (sekitar 80% kebutuhan air baku untuk Jakarta di pasok dari waduk ini melalui sarum saluran tarum barat)

g. Pada Tahun 1969-1973 (Pelita I dan Pelita II)

Pembangunan sistem air Minum secara lebih terencana mulai laksanakan pada periode pembangunan lima tahunan (pelita). Dalam pelita I (1969-1973),kebijaksanaan pembangunan air minum di tiitikberatkan pada rehabilitasi maupun perluasan sarana-sarana yang telah ada, serta peningkatan kapasitas produksi melalui pembangunan sebesar 8.000 1/detik . Pembangunan air minum melalui pinjaman OECF (*overseas economic cooperation fund*) di kota Jambi, Purwekerto malang ,bayuwangi dan samarinda. Pada Pelita II (1974-1978) Pemerintah mulai menyusun rencana induk air bersih,

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.

perencanaan rinci dan pembangunan fisik di sejumlah kota pada saat itu Pemerintah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki pengolahan air minum dengan mendorong dilakukannya peralihan status dari jawatan air/ Dinas menjadi Perusahaan Daerah Air Minum.

Dimulai pembangunan Air Minum di 106 Kabupaten /Kota, yang di lanjutkan pembentukan BPAM (Badan Pengelola Air Minum) sebagai embrio PDAM yang mengelola prasarana sarana air minum yang telah selesai di bangun. Pemerintah pusat bertanggung jawab dalam pembangunan unit produksi dan jaringan distribusi, dalam perjalanan waktu kebijakan ini agak tersendat oleh karena keterlambatan pemda menyiapkan dana sharingnya.

h. Pada tahun 1979-1983 (Pelita III)

Periode berikutnya (Pelita III, 1979- 1983), pembangunan sarana air minum di perluas sampai kota-kota kecil dan ibu kecamatan (IKK) ,melalui pendekatan kebutuhan dasar,pada awal 1981 pula di Perkenalkan “dekade air Minum”(Water Decade) yang di deklarasikan oleh PBB terjadi penyerahan kewenangan pembangunan air minum di pedesaan dari Departemen Kesehatan kepada Departemen Pekerjaan Umum. Program Pembangunan dengan menitik beratkan ada pemanfaatan kapasitas terpasang, o/p prasarana yang telah terbangun, pengurangan kebocoran.

i. Pada tahun 1984-1998 (Pelita IV-elita VI)

Pada Pelita IV (1984-1988) pembangunan sarana air minum mulai dilaksanakan sampai ke pedesaan Target pedesaan 14 juta jiwa

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.

di 3.000 desa. Diawal era 90an terjadi perubahan organisasi yang tadinya berbasis sektoral, menjadi berbasis “wilayah” mulai di dengungkan nya program KPS (kerja sama pemerintah dan swasta) di sektor air minum, contohnya dimulai di garap Air minum “Umbulan” Kabupaten Pasuruan Sayang beklum bisa terealisasi karna adanya kendala tarif air minumnya serta masalah kebijakan Pemda lainnya. Pembangunan pada Periode berikutnya (Pelita VI, 1994-1998) merupakan injakan landasan baru bagi pemerintah untuk memulai eriode PJP II (pembangunan jangka panjang). Akan tetapi krisis moneter yang berlanjut menjadi krisis ekonomi yang berkepanjangan, yang disertai dengan pergantian pemerintahan beberapa kali, telah mempengaruhi perkembangan air minum di Indonesia. Banyak PDAM yang mengalami kesulitan, baik karna beban utang dari program investasi pada bulan sebelumnya, maupun dari dampak krisis ekonomi yang terjadi.

j. Pada tahun waktu 1998-sekarang

Pada tahun terbit Permen OTDA No.8/200 tentang pedoman sistem Akuntansi PDAM yang berlaku sampai sekarang. Program WSSLIC I dilanjutkan pada tahun ini dengan nama WSLIC II (Water and Sanitation for low Income Community). Pada tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang akan menjadi pedoman dalam monitoring kualitas air minum yang di produksi oleh PDAM. Dalam rangka meningkat kan kinerja PDAM dan pembangunan sistem penyediaan air minum, di lakukan upaya perumusan kebiakan melalui komite, kebijakan percepatan

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.

pembangunan Infrastruktur (KKPPI), untuk merumuskan kebijakandan strategi percepatan penyehatan PDAM melalui peningkatan kerja sama kemitraan dengan pihak swasta /investor.

Di mulai tahun 2004 inilah merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu di mulai dengan terbitnya UU no7 Tahun 2004 tentang SDA (sumber daya air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka pada tahun ini di Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi di sektor air minum dengan terbitnya pp (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang pengembangan SPAM (sistem penyediaan air minum) . dengan di mulai nya kembali pembinaan air minum dari yang semula berbasis “ wilayah” menjadi berbasis “sektor”lahir kembali Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat pengembangan air minum keluarlah kebijakan “penyehatan “PDAM yng di mulai dengan di lakukannya Bentuk penyehatan PDAM.

Tahun 2009 adanya gagasan 10 juta SR (Sambungan Rumah) dimana Direktorat Jenderal Cipta Karya, Dep PU telah menghitung dana yang di butuhkan sekita Rp 78,4 triliyun, yang terdiridai kebutuhan pembagunan unit air baku 85.000 1/detik sebesar Rp 7,4 triliyun, peningkatan unit produksi 65.0001/detik sebesar Rp 17 Triliyun, dan peningkatan unit distribusi dan sambungan sebesar Rp.54 triliyun Pembangunan sarana airminum diperluas samai kota-kota kecil dan ibu kota kecamatan IKK (bp).³⁴

³⁴ “Sejarah Air Minum PDAM di Indonesia” melalui Wikipedia.org, diakses rabu 12 juni 2018, pukul 20:45 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 V

KESIMPULAN DAN SARAN

A Kesimpulan

1. Pengenaan Tarif Air Minum yang di lakukan PPDAM Tirta Tembilahan selalu menjadi perdebatan di khalayak ramai bahkan selalu menjadi persoalan yang sangat besar di karenakan pelayanan PDAM Tirta Masih buruk di Masyarakat, sehingga ada beberapa yang merasa keberatan akan penyesuaian Tarif Air Minum yang di lakukan oleh PDAM Tirta. PDAM Tirta memiliki alasan sehingga terpaksa melakukan penyesuaian Tarif air Minum yang baru demi meningkatkan penyediaan air bersih.
2. Beberapa faktor yang memepengaruhi perhitungan dan beberapa pengenaan Tarif Air Minum menjadi alasan PDAM Tirta untuk melakukan penyesuaian tarif air minum yang baru, PDAM Tirta menjadi salah satu badan Usaha Milik Daerah yang Bergerak di Bidang pelayanan publik di bidang penyedia air bersih bertanggung jawab pada pemenuhan air bersih bagi di seluruh penduduk di masing-masing Daerah, Namun demikian pelayanan yang di berikan PDAM Tirta masih belum memuaskan halini di sebab kan oleh Produksi instalasi Pengolahan Air Minum (IPA) yang menyebabkan kurangnya pasokan air bersih PDAM yang mengakibatkan belum meratanya sistem penyediaan air bersih ke setiap rumah penduduk sehingga masih ada penjatahan air bersih yang hanya hidup berapa jam sekali yang dilakukan PDAM Tirta di beberapa daerah yang belum

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.

tesentuh air oleh PDAM Tirta dan masih kurangnya pengaduan yang lebih efisien untuk menyampaikan keluhan yang di hadapi Masyarakat.

Saran

1. Proses Pengenaan dan Perhitungan Tarif Air Minum harus sesuai Permendagri No 71 Tahun 2016 yang dimana pasal 2 menyebutkan perhitungan dan pengenaan Tarif Air Minum didasarkan kepada keterjangkauan dan keadilan, mutu pelayanan, pemulihan biaya, efisiensi pemakaian air, perlindungan air baku dan Tansparansi dan akuntabilitas, perhitungan dan penganan Tarif harus mencakup semua hal yang telah di sebutkan pasal 2 Permendagri Nomor 71 Tahun 2016 agar terciptanya rasa keadilan di masyarakat tentang pengenaan Tarif dasar air minum.
2. Faktor yang Mempengaruhi pengenaan dan Perhitungan dan penentuan tarif air minum harus senantiasa di perhatikan agar terciptanya rasa keadilan dalam pengenaan dan perhitungan tarif dasar PDAM dan memperhatikan seperti apa pelayanan yang di berikan PDAM dengan kata lain harga tarif air minum harus seimbang dengan pelayanan yang di berikan PDAM Tirta dengan kata lain harus seimbang dengan pelayanan yang diberikan, dan perlu dukungan dari seluruh pihak untuk mengembangkan daya produksi instalasi pengolahan air (IPA) agar Pendistribusian air bersih sampai keseluruhan rumah penduduk dan tidak lagi Masyarakat menderita akibat penjataan air setiap jam sekali sehingga air dapat berjalan dengan lancar.

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

- Abdul R.Saliman 2005, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*. Jakarta: kencana
- Ade Maman Suherman 2005, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Sutedi, Adrian. 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*. Bogor : Ghalia Indonesia
- Agus Brotosusilo 1998, *makalah "Aspek –Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia"*, Jakarta, YLKI-USAID
- Miru,Ahmadi Sutarman Yodo 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawaki Pers
- Nasution, Az. 2020. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta :Diadit Media
- Bambang Suggono 2011, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta:Raja Grafindo
- Siwi, Celina Tri.2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika
- Dewi, Elina Wuria. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta : Graha ilmu
- Stusaini Usman dkk 2006. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Idah Sukmaningsih. 1997. *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen*. Bagi Dosen Dan Praktisi Hukum, Jakarta
- Adriansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grub, 2011
- Philip Kotler 2000. *Prinsiples Of Marketing*. Rajawali Pers, Jakarta
- Ashyhadie, Zaeni. 2016. *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaanya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press, Pres
- Zulham. 2020. *Sejarah Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Diadit Media

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.

Ali Zainuddin. 2015. *Metode Penelitian Hukum* . Jakarta : Sinar Grafika

Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian*. Cetakan ke-2. Jakarta :
kencana

Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Grasindo

Hasan, M.iqbal. 1995. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian Dan aplikasinya*, Jakarta : Ghalia Indonesia

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Daerah *Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 10 Tahun 2010* Pasal 82
Tentang Perusahaan Air minum Tirta Indragiri Hilir

C. INTERNET

<https://www.indragiripos.com/2020/02/PDAM>



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.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul, **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGENAAN TARIF DASAR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR”** yang ditulis oleh :

Nama : RISNA
 NIM : 11627203843
 Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/ Tanggal : Rabu, 11 Agustus 2020
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Secara Online (Daring)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Agustus 2020
TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua
Firdaus, S.H, M.H

Sekretaris
Hen rizal Hadi, Lc., M.A

Penguji 1
Bambang Hermanto, M.Ag

Penguji 2
Dr. Abu Samah, MH

Mengetahui,
 Kepala Bagian Tata Usaha
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag
 NIP. 197508012007011023



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.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Gedung Eks Multiyears (Lantai 4) Jl. Swarna Bumi Tembilaan
 Telephone (0768) 22904, Faximile (0768) 21383

**REKOMENDASI PENELITIAN
 DAN PENGUMPULAN DATA (SURVEY)**

Nomor : 070/BKBP-BKESBAOM/2020/140

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN INDRAGIRI HILIR, berdasarkan Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pekanbaru Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISSET/32523 Tentang Pelaksanaan Kegiatan **Riset** dan Pengumpulan Data Untuk Bahan **Skripsi**, dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **RISNA**
 NIM : 11627203843
 Program studi/Jenjang : Ilmu Hukum / S1
 Alamat : Jl. Cempaka RT.002 RW.007 Kel.Pulau Kijang Kec. Reteh
 Judul Penelitian : **PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGENAAN TARIF DASAR (PDAM TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR)**
 Lokasi Penelitian : **PDAM TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Untuk melakukan penelitian dan pengumpulan data dengan ketentuan :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang tidak ada hubungannya dengan penelitian dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan penelitian selama 3 (Tiga) bulan terhitung mulai tanggal 28 April s/d 28 Juli 2020.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Tembilaan, 28 April 2020

**a.n KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Kabid Ketahanan Ekososbud, Agama dan Ormas
 U.b.

Kasubbid Ormas

DEDDY KURNIAWAN, S.Sos
 Penata TK. I
 NIP. 19730727 199303 1 002

Tembusan : Disampaikan kepada Yth;

Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.

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.



JURNAL HUKUM ISLAM

مجلة الأحكام الشرعية

Journal For Islamic Law

JL. H.R. Soebrantas No. 155 KM 18 Simpang Baru, Panam Pekanbaru 28293

Po. Box 1004 Telp. (0761) 561645 Fax. (0761) 562052

www.Jurnalhukumislam.com email.admin@jurnalhukumislam.com

HP. 081275158167 – 085213573669

SURAT KETERANGAN

Pengelola Jurnal Hukum Islam dengan ini menerangkan bahwa:

NAMA : RISNA
NIM : 11627203843
JURUSAN : ILMU HUKUM
JUDUL : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGENAAN TARIF DASAR PERUSAHAAN , DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

Pembimbing: Basir, SH.L., MH

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

Pekanbaru, 27 Agustus 2020,

Pimpinan Redaksi



M. ALFI SYAHRIN, SH.,MH.,CPL
NIP. 1988 0430 2019031010

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.

RIWAYAT PENULIS

RISNA, Dilahirkan di Pulau Kijang pada tanggal 13 November 1997. Anak tiga dari empat bersaudara ini merupakan putri dari pasangan Ambo dan Rosmiati, saat ini penulis tinggal di Desa Pulau Kijang Kec. Reteh Kab. Indra Giri Hilir. Penulis menempuh pendidikan mulai dari SD Negeri 003 desa Pulau Kijang tamat 2009, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Reteh , Kec. Reteh Kab Indra Giri Hilir tamat pada tahun 2012 dan setelah itu penulis melanjutkan sekolah ke Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Reteh Kab. Indra Giri Hilir yang tamat pada tahun 2015.

Pada tahun 2016 penulis diterima di Perguruan Tinggi yang ada di Pekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Syariah dan Hukum dengan jurusan Ilmu Hukum dan memilih konsentrasi Hukum Bisnis.

Pada tahun 2018 penulis melakukan magang di Pengadilan Negeri Tembilahan setelah itu melanjutkan kuliah kerja nyata (kkn) di desa Rokan Timur Kecamatan Rokan IV Koto Kabupaten Rokan Hulu. Pada tanggal 11 agustus 2020 penulis dinyatakan lulus dengan judul skripsi “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Tembilahan Kabupaten Indara Giri Hilir” dengan predikat sangat memuaskan.