

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

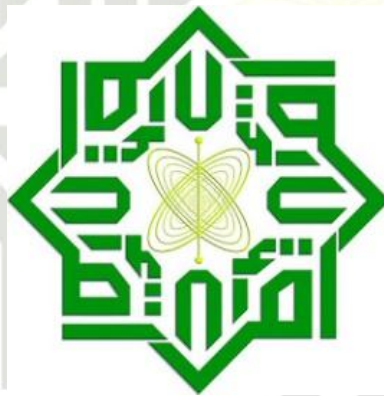
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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



**TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
(PERUMDAM) TIRTA KAMPAR TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum*



Oleh :

ANNISA RIZKY AULIA
NIM : 11720724835

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM S1
JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2021**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “ *Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen* ” yang ditulis oleh:

Nama : ANNISA RIZKY AULIA

NIM : 11720724835

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, 14 Juni 2021

Pembimbing Skripsi



MUSRIFAH, S.H., M.H.

NIK. 130 217 039

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.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul “*Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*” yang ditulis oleh :

Nama : ANNISA RIZKY AULIA

NIM : 11720724835

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 30 Juni 2021

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Daring/ Online

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

Pekanbaru, 05 Juli 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua

Firdaus, SH., MH

Sekretaris

Rudiadi, SH., MH

Penguji I

DR. Alpi Syahrin, SH., MH

Penguji II

Syafrinaldi, SH., MH

Mengetahui:

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Drs. H. Hajar, M.Ag

NIP. 19580712 198603 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

ANNISA RIZKY AULIA : Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar merupakan pelaku usaha dalam penyediaan air bersih. Tidak dapat dipungkiri bahwa PERUMDAM sering mendapatkan keluhan dari konsumen terkait pelayanan jasanya. Sebagian besar keluhan konsumen kepada PERUMDAM Tirta Kampar berupa keberatan bayar atas tagihan yang tidak sesuai dengan frekuensi pemakaian, pipa yang sering bocor, air yang dialirkan berupa air keruh, air yang sering mati dan tidak lancarnya aliran air yang diterima konsumen sehingga dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Untuk itu pelaku usaha atau PERUMDAM Tirta Kampar harus bertanggung jawab terhadap kerugian konsumen seperti yang dimuat dalam Pasal 19 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Rumusan masalah dalam penelitian ini mengenai bagaimana tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar terhadap kerugian konsumen yang ditinjau pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta faktor penghambat PERUMDAM Tirta Kampar dalam menjalankan tanggung jawabnya kepada konsumen.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis sosiologis dengan melakukan survei langsung kelapangan. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah yang diperoleh secara langsung dilapangan sebagai objek penulisan dan didapatkan dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, angket dan dokumentasi sedangkan data sekunder data yang diperoleh kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan PERUMDAM Tirta Kampar telah melakukan tanggung jawabnya kepada konsumen yang mengalami kerugian dengan baik namun ada beberapa faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawabnya sehingga kurang maksimal. Bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen adalah dengan memperbaiki pipa yang bocor, membersihkan pipa, menaikkan debit air serta segala yang dikeluhkan oleh konsumen. Sedangkan bentuk ganti rugi kepada konsumen berupa penggantian barang/jasa yang sejenis. Adapun faktor yang menghambat pelaksanaan tanggung jawab PERUMDAM dalam memndistribusikan air bersih kepada konsumen yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu (persediaan air baku yang terbatas, terbatasnya mesin pengolah air, terbatasnya sambungan pipa distribusi, mesin pemompa air yang rusak), sedangkan faktor eksternal (lokasi yang sulit dijangkau, faktor alam, pemadaman aliran listrik (PLN)).

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.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan rahmad dan limpahan rezekinya, sehingga penulis diberikan kesehatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMPAR TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DI TINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.”** Sholawat beserta salam tak lupa diberikan kepada baginda Rasulullah Shalallahu alaihi wasallam yang telah membawa ummatnya dari alam jahiliyah ke alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Pada kesempatan ini, penulis juga menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung dan memberikan motivasi yang bersifat material yang maupun bersifat spiritual, terutama penulis sampaikan kepada :

1. Ayahanda Jon Hendrianto, Ibunda Esidarwati, SPd saudara penulis Naufal Rizqullah serta keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan, segala doa, nasehat dan semangat tiada henti penulis dapatkan selama proses pembuatan ini hingga selesai.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam 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.

3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Uin Suska Riau.
4. Bapak Firdaus, SH., MH. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum, dan Bapak Muslim, S.Ag., SH., M.Hum selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum Uin Suska Riau.
5. Ibu Musrifah, SH., MH. selaku pembimbing penulis yang selama ini penuh dengan kesabaran dalam membimbing, mengarahkan serta memberikan ilmu dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Dr. Budi Azwar, SE, M.Ec. selaku Penasehat Akademis yang memberikan dorongan dan motivasi selama masa perkuliahan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang memberikan pelajaran dan siraman ilmu pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan kuliah.
8. Bapak dan Ibu pegawai Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau yang selalu melayani pengurusan administrasi penulis.
9. Bapak Muhammad Rusdi SE selaku Direktur PERUMDAM Tirta Kampar, Bapak Burhanis, SE selaku Kabag Umum dan seluruh pegawai PERUMDAM Tirta Kampar yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian di PERUMDAM Tirta Kampar.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum angkatan 2017 terkhusus kelas Ilmu Hukum B, yang telah menjadi teman saya selama empat tahun dalam menimba ilmu dan berbagi wawasan selama kuliah.

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.

11. Sahabat penulis Ashadul Fikri, Nurul Atika, Suci Rahmatul Hafizah, Elfira dan Mayang Yuliana yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Semoga Allah SWT. Membalas semua amal kebaikan yang telah diberikan mendapat ridhonya. Semoga kita termasuk orang-orang yang dinantikan oleh Rasulullah ditelaga Al-Kautsar. Amin ya rabbal alamin.

Pekanbaru, 30 Juni 2021

Penulis

Annisa Rizky Aulia
NIM. 11720724835

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 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.....	12
C. Rumusan Masalah.....	12
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	13
E. Metode Penelitian.....	14
BAB II LOKASI PENELITIAN	
A. Latar Belakang PERUMDAM Tirta Kampar.....	21
B. Sejarah Perusahaan.....	23
C. Visi, Misi dan Motto Perusahaan.....	25
D. Stuktur Organisasi Perusahaan.....	26
E. Aktivitas Perusahaan.....	39
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Munum.....	41
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen.....	42
C. Tinjauan Tentang Prinsip-prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen.....	51
D. Tinjauan Tentang Konsumen.....	56
E. Tinjauan Tentang Pelaku Usaha.....	59

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 IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	65
B. Faktor-Faktor Penghambat Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kampar Dalam Menjalankan Tanggung Jawabnya Terhadap Konsumen	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	87

DAFTAR PUSTAKA	88
-----------------------------	----

LAMPIRAN	91
-----------------------	----

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 TABEL

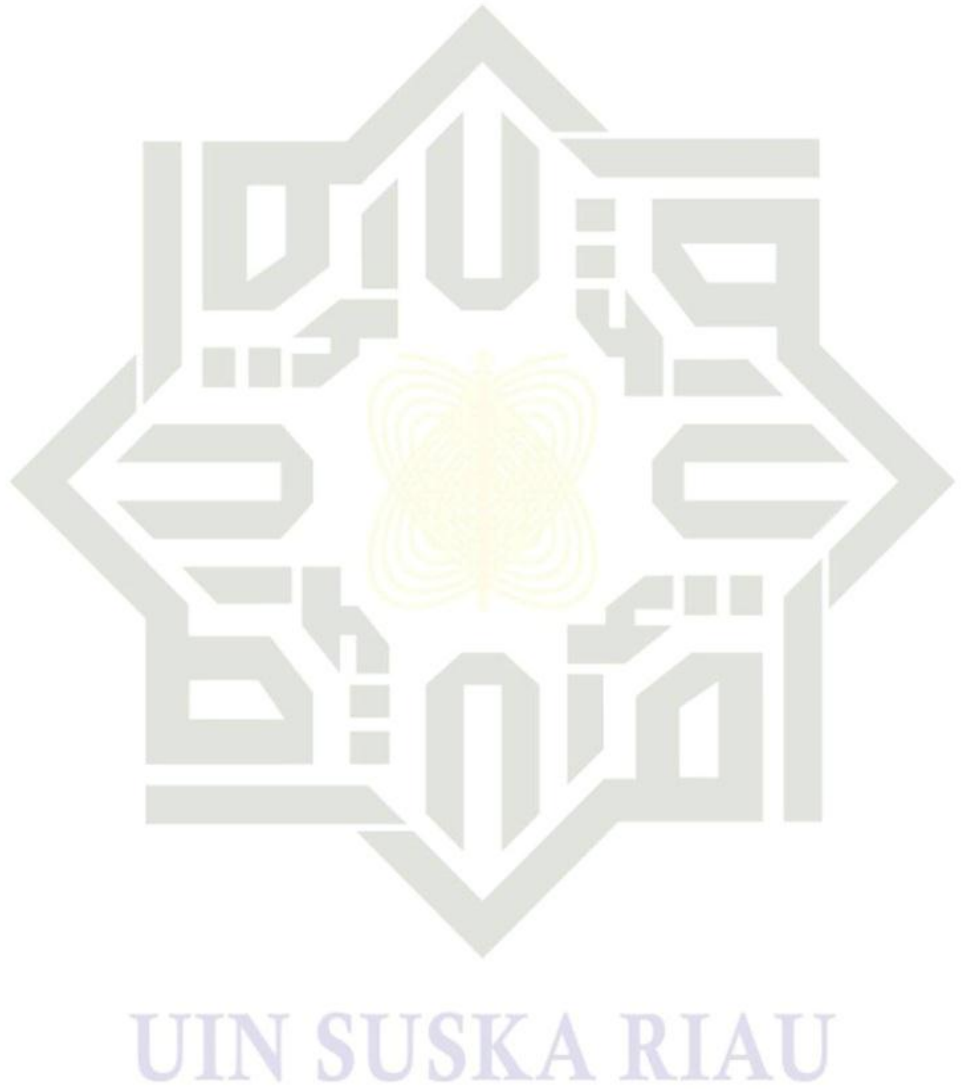
Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel.....	16
Tabel IV.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Apakah Pernah Dirugikan Ketika Air Yang Didapatkan Keruh/Tidak Layak Pakai	71
Tabel IV.2 Tanggapan Konsumen Terhadap Apakah Pernah Dirugikan Ketika Air Yang Didapatkan Tidak Lancar/Mati.....	72
Tabel IV.3 Tanggapan Konsumen Terhadap Apakah Pernah Dirugikan Ketika Pembayaran Tarif Air Tidak Sesuai Dengan Pemakaian ..	74
Tabel IV.4 Tanggapan Konsumen Terhadap Apakah PERUMDAM Tirta Kampar Selalu Bertanggung Jawab Terhadap Kerugian Yang Dialami Konsumen.....	76
Tabel IV.5 Tanggapan Konsumen Terhadap Apakah PERUMDAM Tirta Kampar Pernah Memberikan Ganti Rugi Atas Kerugian Konsumen.....	78
Tabel IV.6 Tanggapan Konsumen Terhadap Apakah Pernah Mengadukan/Menggugat Permasalahannya Ke Yayasan Perlindungan Konsumen Atau Ke Pengadilan	80

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 II.1 Stuktur Organisasi Perusahaan	26
---	----





BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsep negara hukum adalah negara yang pemerintahannya menjamin terselenggaranya kesejahteraan rakyat. Dalam mewujudkan kesejahteraan rakyatnya pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab atas kesejahteraan rakyat menghendaki pemerintah untuk mencampuri kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat, sebagai langkah untuk mewujudkan kesejahteraan umum di samping menjaga ketertiban dan keamanan. Menurut E. Utrecht, sejak negara turut serta secara aktif dalam pergaulan kemasyarakatan, lapangan pekerjaan pemerintah makin lama makin luas. Hal tersebut sesuai dengan ide dasar tentang tujuan negara dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 bahwa tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum atau dalam rumusan lainnya untuk mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia.¹

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), dimuat dalam Pasal 1 ayat (6) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah bahwa pemerintahan daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan

¹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada, 2006. h. 15-16.

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.

kepentingan masyarakat setempat dalam sistem NKRI.² Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem NKRI.

Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mendirikan badan usaha milik daerah (BUMD). BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.³ Sebelum dikenalnya istilah BUMD, lebih sering menggunakan istilah Perusahaan Daerah, hal ini sebagaimana terdapat pada Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Selanjutnya berdasarkan PP No. 54 Tahun 2017 tentang BUMD, BUMD terdiri atas Perusahaan Umum Daerah dan Perusahaan Perseroan Daerah.

Pemerintah daerah tidak dapat dengan sembarangan mendirikan suatu BUMD tetapi harus didasarkan pada kebutuhan daerah dan kelayakan bidang usaha BUMD yang akan dibentuk. Kebutuhan daerah dikaji melalui studi yang mencakup aspek pelayanan umum dan kebutuhan masyarakat di antaranya air minum, pasar dan transportasi. Alam melaksanakan pelayanan umum terhadap kebutuhan masyarakat terhadap air minum, BUMD melakukan kegiatan mengelola sumber daya air yang ada daerah bersangkutan. Kegiatan mengelola sumber daya air yang dilakukan BUMD sesuai dengan ketentuan Pasal 33 Ayat

² Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 Ayat (6).

³ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 1 Ayat (40).

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) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasi oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.⁴

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan.

Akan tetapi pada saat ini dengan semakin banyaknya jumlah penduduk membuat penduduk sulit untuk mendapatkan pasokan air bersih, sehingga diperlukan jasa pelayanan penyedia air bersih. Air dapat dipergunakan untuk berbagai macam keperluan rumah tangga seperti mandi, mencuci dan juga kakus. Kebutuhan akan air yang layak dan aman untuk di konsumsi sangat meningkat setiap harinya. Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjamin standar kebutuhan pokok air minum bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas.⁵

⁴ <https://asetdaerah.wordpress.com/2011/07/15/sejarah-bumd/>, 2011, diakses pada tanggal 21 September 2020.

⁵ Marhaeni Ria Siombo, *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012, h. 9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 Pasal 2, tentang Persyaratan Kualitas Air, dikatakan bahwa “Setiap penyelenggara air minum yang diproduksinya aman bagi kesehatan”⁶, oleh karena itu setiap pelaku usaha air minum wajib menjamin air yang diproduksi oleh perusahaannya aman bagi kesehatan sehingga tidak merugikan konsumen.

Pengelolaan sumber daya air merupakan kewenangan pemerintah, pemerintah daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Institusi yang diberi wewenang untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya air adalah unit pelaksana teknis pengelola sumber daya air tingkat pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di bidang pengelolaan sumber daya air dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di bidang pengelolaan sumber daya air.⁷

Sumber air bersih peranannya sangat penting bagi kehidupan manusia. Pengelolaan air menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam Pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan ayat (3). Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada pemerintah daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM).⁸

PERUMDAM merupakan perusahaan umum daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif

⁶ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010, tentang Persyaratan Kualitas Air, Pasal 2

⁷ Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air, Pasal 1 Angka (12).

⁸ Marhaeni Ria Siombo, *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), h.9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

namun legislatif daerah. PERUMDAM sebagai perusahaan umum daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau.⁹ PERUMDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia, untuk di Kabupaten Kampar dikenal dengan nama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar, atau yang lebih dikenal dengan PERUMDAM Tirta Kampar

Penyelenggara penyedia air bersih yang dilakukan PERUMDAM Tirta Kampar berbentuk pelayanan publik (umum). Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁰

Dalam pelayanan jasa, konsumen memiliki kedudukan yang cenderung berada pada posisi yang lemah. Keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai standar pelayanan jasa selama ini menempatkan posisi konsumen sebagai mangsa pelaku usaha. Begitu juga dengan konsumen pengguna air yang memiliki keterbatasan pengetahuan atas kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan PERUMDAM. Keadaan ini diperparah oleh sikap acuhnya para pelaku usaha jasa dalam menanggapi keluhan konsumen atas jasanya. Dalam keadaan demikian

⁹ www.andriakbar.blogspot.co.id,2010, diakses pada tanggal 21 September 2020.

¹⁰ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1).

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 jasa tidak memiliki kekuatan untuk melakukan perlawanan terhadap pelaku usaha.¹¹

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang dipakai untuk menggambarkan adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen dari kerugian atas penggunaan produk barang dan/atau jasa. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut.¹² Perlindungan Konsumen secara garis besar adalah suatu upaya untuk menjamin kepastian hukum baik hukum privat maupun hukum publik, UUPK berada didalam kajian Hukum Bisnis.¹³

Dasar hukum dalam perlindungan konsumen ini terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Perlindungan terhadap konsumen sangat diperlukan untuk melindungi konsumen dari perilaku yang sewenang-wenang dari pihak pelaku usaha. Dengan adanya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ Sugiri Dinah dan Surya Adi Barka, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pdam*, Jurnal Kompetitif FE UTP, Vol 3 No. 1, 2014, h. 38.

¹² Roberto Ranto, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, Vol 2 No. 2, 2019, h. 149.

¹³ I Wayan Gede Asmara, *Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen*, Jurnal Analogi Hukum, Vol 1 No. 1, 2019, h. 122

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.

(UPK) diharapkan dapat menjadi payung hukum dalam melindungi konsumen. Dengan adanya upaya perlindungan terhadap hak-hak konsumen sehingga konsumen dapat mempertahankan hak-haknya apabila hak-hak tersebut tidak dilaksanakan oleh pelaku usaha.¹⁴ Dengan demikian diharapkan PERUMDAM Tirta Kampar tidak hanya menuntut haknya dari konsumen, tetapi juga memikirkan kewajiban yang harus dilakukannya.

Pelayanan publik yang berbentuk pelayanan jasa yang tergolong dalam sektor *quasi non profit organizations*, yaitu pelayanan jasa yang melayani masyarakat dan sekaligus memperoleh keuntungan. Perusahaan Negara yang seperti ini amat menguntungkan rakyat banyak karena berorientasi profit namun tetap yang menjadi tujuan utamanya adalah diarahkan dalam usaha memakmurkan rakyat. Tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa walaupun kegiatan usaha yang dilakukan menguntungkan, akan tetapi dalam melayani publik sering menghadapi permasalahan yang menyebabkan timbulnya kerugian yang dialami konsumen.¹⁵ Hal ini menyebabkan adanya keluhan konsumen yang diterima khususnya PERUMDAM Tirta Kampar.

Pada umumnya, kerugian konsumen tidak hanya terjadi di PERUMDAM Tirta Kampar, tetapi hampir dialami semua pelanggan PERUMDAM diseluruh Indonesia. Kerugian yang dialami konsumen dapat berupa kerugian yang berhubungan dengan pendistribusian air maupun kerugian yang berhubungan dengan pelayanan.

¹⁴ Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung : PT Citra Ditya Bhakti, 2000), h. 160.

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, h. 208.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggannya, sehingga pelanggan merasa diperhatikan akan keberadaan oleh pihak perusahaan. Menurut Wasistiono bahwa pelayanan adalah Memberikan jasa oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dikatakan bahwa diantara tujuan pelayanan publik yaitu terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.¹⁶

PERUMDAM sebagai organisasi publik di bidang pelayanan jasa, harus dapat memahami keinginan para pelanggan dalam jasa layanan air bersih standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik agar pelanggan merasa puas.¹⁷

Menurut Manullang distribusi adalah pemindahan tempat barang dan jasa dari produsen ke konsumen. Bidang distribusi mempunyai tugas pokok mendistribusikan air dari asalnya (sumber air baku yang sudah diperbaiki kualitasnya) sampai ke konsumen.¹⁸ Untuk mengantarkan air dari pengambilan dilakukan dengan pipa yang kemudian didistribusikan kepada konsumen melalui jaringan distribusi. Untuk memberikan jaminan bahwa air dapat sampai ke pelanggan sesuai dengan kebutuhannya maka Bidang Distribusi juga bertanggungjawab atas perbaikan jaringan yang rusak. Informasi kerusakan jaringan dapat berasal dari laporan konsumen dan masyarakat serta petugas yang

¹⁶ Asep Suparman, *Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 31 No. 2, 2014, h. 179

¹⁷ Bambang Sumatri, *Kualitas Pelayanan Perusahaan Air Minum (PDAM)*, Jurnal Wacana Publik, Vol. 1 No.1 2017, h. 13

¹⁸ M. Manullang, *Pengantar Bisnis*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2008, h.



- 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.

melakukan pencarian kerusakan di malam hari. Kegiatan pencarian kerusakan jaringan seringkali hanya dapat dilakukan di malam hari karena pada jam-jam tersebut tekanan air dalam pipa sangat tinggi sehingga kebocoran menjadi lebih mudah dideteksi.¹⁹

Kerugian yang dialami konsumen menyebabkan adanya keluhan yang didapatkan PERUMDAM. Hal ini terjadi juga pada PERUMDAM Tirta Kampar. Adanya keluhan yang dilontarkan konsumen atas pelayanan jasa air yang diberikan PERUMDAM Tirta Kampar bertanda bahwa masih kurangnya kualitas pelayanan jasa yang diberikan sehingga masih dianggap kurang maksimal bagi konsumen.

Selain itu keluhan yang banyak diderita konsumen berhubungan dengan pendistribusian dapat berupa kebocoran pipa, air yang sering macet dan tentang air yang kotor, berwarna kecoklatan dan air yang berbau. Sedangkan kerugian yang diderita konsumen seperti akan besarnya biaya yang harus dibayar tetapi tidak sesuai dengan pemakaian.

Dalam tahun 2020 PERUMDAM Tirta Kampar mencatat bahwa total keluhan konsumen ada sebanyak 128 keluhan yang diantaranya masalah keberatan pembayaran, air yang mati, pipa yang bocor dan air yang sering keruh.

Keluhan akan besarnya biaya yang harus dibayar tetapi tidak sesuai dengan pemakaian pernah dialami oleh bapak Abdul Munir yang bertempat tinggal di jalan kartini, kecamatan Bangkinang Kota. Dimana pada saat

¹⁹ Wawancara dengan bapak Akirta (kabag hubungan pelanggan) karyawan PERUMDAM Tirta Kampar pada tanggal 30 desember 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.

pembayaran bulanan di loket PERUMDAM beliau merasa keberatan akan besarnya tagihan yang tertera pada kertas bukti pembayaran tagihan air minum bulanan. Biasanya beliau membayar tagihan air tidak lebih dari Rp. 150.000 perbulan, tetapi pada bulan Juli 2020 yang harus dibayar tertulis RP. 350.000

Selain keluhan konsumen mengenai pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian sebulan, konsumen juga mengeluhkan kualitas air yang dialirkan oleh PERUMDAM Tirta Kampar. Air yang dialirkan PERUMDAM Tirta Kampar terkadang merupakan air yang keruh. Keluhan ini dialami oleh Bapak Burhan yang bertempat tinggal di jalan Agussalim.²⁰

Dalam pasal 18 sampai pasal 22 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen memuat tentang tanggung jawab pelaku usaha yang dimaksudkan untuk menegaskan bahwa pelaku usaha sudah sewajarnya mempunyai itikad baik dalam menjalankan usahanya. Itikad baik yang dimaksud adalah pada kesediaan pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kesalahan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan usaha, seperti melakukan perbaikan barang tersebut.²¹

Pasal 19 ayat (1) disebutkan, bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggungjawab pelaku usaha, meliputi, tanggungjawab ganti kerugian atas kerusakan,

²⁰ Wawancara dengan bapak Akirta (kabag hubungan pelanggan) karyawan PERUMDAM Tirta Kampar pada tanggal 30 desember 2020

²¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen (problematika, kedudukan dan kekuatan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen)*, (Malang : UB Press, 2011), h. 25.

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.

tanggungjawab ganti kerugian atas pencemaran dan tanggungjawab ganti kerugian atas kerugian konsumen.²²

Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku perbuatannya yang disengaja maupun tidak sengaja atau perwujudan kesadaran atau kewajiban. Tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan diatur dalam Pasal 19 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen dimana berisi setiap pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang/jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dalam ganti rugi dimaksudkan dapat berupa pengembalian atau penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²³

Pada tanggung jawab pelaku usaha khususnya PERUMDAM Tirta Kampar berkaitan dengan aktifitas pendistribusian air bersih kepada konsumen yang dilakukan sesuai dengan kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK. PERUMDAM yang bersifat memberikan jasa layanan dalam hal mendistribusikan air minum kepada konsumen, kemudian segala sesuatu hal yang berhubungan dengan kegiatannya tersebut akan menjadi perbuatan yang harus dipertanggung jawabkan oleh PERUMDAM khususnya terhadap kerugian konsumen.

²² Nor Faizah, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengaloi Kerugian*, Jurnal Hukum, Vol 1 No. 1, 2015,h. 55

²³ <https://www.dl-advokat.com/2020/04/tanggung-jawab-pelaku-usaha-atas.html>, diakses pada 17 November, pukul 13.40

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.

PERUMDAM Tirta Kampar sudah berupaya semaksimal mungkin dalam memperbaiki layanan distribusi air bersih terhadap konsumen-konsumen yang mengalami kerugian walaupun masih ada hambatan-hambatan yang dilalui. Untuk itu sudah menjadi tanggung jawab PERUMDAM Tirta Kampar dalam memberikan ganti rugi atas kerusakan, dan kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang atau jasa yang dihasilkan.²⁴

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) TIRTA KAMPAR TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN ”.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya penulisan ini maka penulis telah mengambil batasan masalah yang akan diteliti. Penelitian ini akan difokuskan pada Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar dalam mendistribusikan air bersih yang mengakibatkan kerugian terhadap kosnumen dan biaya tarif pemakaian di Kecamatan Bangkinang Kota, Kabupaten Kampar.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

²⁴ Wawancara dengan karyawan PDAM Tirta Kampar, pada tanggal 7 Oktober 2020, di PDAM Tirta Kampar.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar terhadap kerugian konsumen di tinjau menurut Undang-undang Nomor. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Faktor apa yang menjadi penghambat Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap konsumen?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian tentang Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menetapkan tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka maksud dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui tentang tanggung jawab perusahaan umum daerah air minum (PERUMDAM) Tirta Kampar terhadap kerugian konsumen ditinjau menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.
- b. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penghambat PERUMDAM Tirta Kampar dalam menjalankan tanggung jawabnya terhadap konsumen?

2. Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan penelitian ini adalah sebagai berikut:

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. Sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Agar berguna bagi pengembangan ilmu hukum secara umum dan di bidang hukum perlindungan konsumen.
- c. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penuliskhususnya dan bagi para mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum pada umumnya mengenai perlindungan konsumen.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini dijabarkan dengan rincian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan permasalahan penelitian secara deskriptif dan analisis. Penelitian ini bersifat deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang dikaitkan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian.²⁵

Penelitian ini dalam kajian ilmu hukum termasuk penelitian Hukum Sosiologis/Empiris dengan klasifikasi penelitian berlakunya hukum positif di masyarakat. Penelitian Hukum Sosiologis adalah penelitian terhadap norma hukum dan melihat efektifitas dan

²⁵ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h 105



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

pemberlakuan norma hukum melalui studi kepustakaan dengan ditambah dengan data lapangan dengan melakukan observasi atas pengamatan serta wawancara dengan beberapa informan.²⁶

2. Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini penelitian sosiologis, yang penulis lakukan adalah pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman No. 107 Kecamatan Bangkinang Kota. Pertimbangan penulis untuk menjadikan lokasi ini sebagai tempat penelitian, karena untuk mengetahui tanggung jawab PERUMDAM terhadap kerugian yang dialami konsumen di PERUMDAM Tirta Kampar dan belum pernah diteliti.

3. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Subjek penelitian ini adalah yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.²⁷ Adapun yang menjadi subjek dan kegunaan dalam penelitian ini adalah Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar.
- b. Objek penelitian adalah masalah atau tema yang akan diteliti.²⁸ Adapun yang menjadi objek dari penelitian ini adalah tanggung jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar terhadap kerugian konsumen.

²⁶ J. Supranto, *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*, (Jakarta: PT Rinneka Cipta, 2003),

²⁷ Djam'in Satrio dan Aan Komaroah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Alfabeta, 2014), h. 46.

²⁸ Hartono, *Metode Penelitian*, (Pekanbaru : Zanafah Publishing, 2011), h. 46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dan himpunan objek dengan ciri yang sama.²⁹ Dapat diartikan juga sebagai keseluruhan jumlah yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian.³⁰ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, *Purposive Sampling* adalah Teknik pengambilan sampel dengan menentukan kriteria-kriteria tertentu.³¹

Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 1. Jumlah Populasi dan Sampel

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1	Direktur Utama	1	1	100 %
2	Bagian Umum	1	1	100 %
4	Bagian hubungan pelanggan	1	1	100 %
6	Kabag bagian kualitas air	1	1	100 %
7	Kasubag bagian perbaikan dan kebocoran	1	1	100 %
8	Konsumen	128	50	39.06 %
	Jumlah	133	55	41.35

Sumber: Data Penelitian Tahun 2020 di PERUMDAM Tirta Kampar.

5. Sumber Data

²⁹ Bambang sugono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2011), h. 118

³⁰ V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*, (Gogyakarta : Pustaka Baru Press, 2014), h. 65.

³¹ Jurnal Analisis, Desember 2017, Vol. 6 No. 2, h. 188-193

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data yang didapat langsung dari sumber pertama dan observasi langsung yang dilakukan oleh peneliti ke lapangan³² serta melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat didalam pelaksanaan tanggung jawab oleh perusahaan air minum tirta Kampar. Data lapangan diperlukan sebagai konsekuensi pendekatan penelitian hukum empiris. Baik dalam bentuk perilaku verbal, perilaku nyata, maupun perilaku yang terdorong dalam berbagai hasil perilaku atau catatan arsip.³³

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis langsung dari responden dengan melakukan penelitian lapangan mengenai hal-hal yang bersangkutan dengan masalah yang diteliti.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data hukum dalam penelitian yang diambil dari kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Data sekunder diperoleh dengan studi dokumentasi dan penelusuran literatur yang berkaitan dengan penelitian . Data sekunder dibagi menjadi :

a. Bahan Hukum Primer

³² Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h. 28.

³³ Pieter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta: Jakarta Kencana, 2005), h 141

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.

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang mempunyai otoritas (*autoritatif*)³⁴. Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang berasal dari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian yang dibahas.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang mendukung dan memperkuat bahan hukum primer³⁵. Bahan hukum sekunder adalah buku-buku, tulisan-tulisan ilmiah hukum yang terkait dengan objek penelitian.

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau hukum sekunder yang berasal dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ensiklopedia, majalah, surat kabar dan sebagainya.

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi, yaitu Teknik pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subjek yang akan diselidiki baik pengamatan itu dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun

³⁴ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta, Sinar Grafika, 2009), h 47

³⁵ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif dan Tinjauan Singkat*, (Jakarta: Rajawali Press, 1990), h 23.

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.

dilakukan dalam situasi yang khususnya akan diadakan.³⁶

Observasi yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian.

- b. Wawancara, yaitu Tanya jawab secara langsung yang penulis lakukan dengan pihak yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan penelitian ini. Untuk memperoleh informasi tentang hal-hal yang tidak dapat diperoleh lewat pengamatan.³⁷ Penulis mengambil informan penelitian yaitu : Konsumen, pekerja dan pimpinan.
- c. Angket.
Angket yaitu daftar atau kumpulan pertanyaan tertulis yang harus dijawab secara tertulis dan memilih. Dalam hal ini akan dijawab oleh Konsumen PERUMDAM Tirta Kampar.
- d. Studi Kepustakaan, yaitu penulis mengambil buku-buku referensi yang ada kaitannya dengan persoalan yang diteliti.

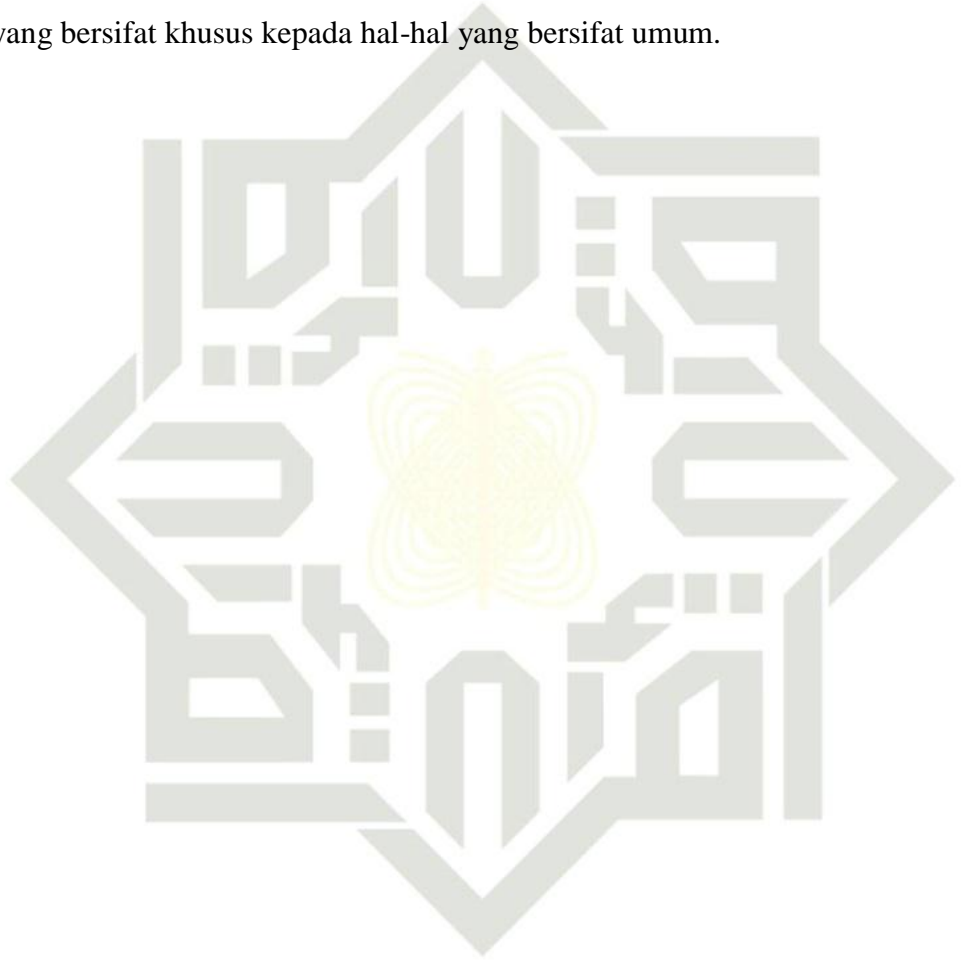
7. Metode Analisis Data

Metode analisis Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif, yakni dengan cara menguraikan hasil penelitian dalam bentuk kalimat yang jelas, serta menggambarkan hasil penelitian secara jelas dengan rumusan masalah yang dibahas

³⁶ Burhan Assofa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rinneka Cipta, 2010) h 26

³⁷ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,

dan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan penelusuran literatur sehingga mendapatkan jawaban dari permasalahan yang diteliti secara jelas. Analisis penelitian ini kemudian mengambil kesimpulan secara induktif, yakni dari hal-hal yang bersifat khusus kepada hal-hal yang bersifat umum.



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.

BAB II

LOKASI PENELITIAN

A Latar Belakang PERUMDAM Tirta Kampar

Kebutuhan air bersih merupakan pokok manusia. Begitu juga dengan masyarakat Kabupaten Kampar. Untuk memenuhi kebutuhan mereka akan air, sebahagian mereka memanfaatkan air PAM, terutamamasyarakat perkotaan. Adapun perusahaan daerah yang ditunjuk Pemerintah Daerah Kampar sebagai perusahaan yang bertugas untuk menangani masalah penyediaan air guna memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Kampar akan air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Bangkinang ini berdiri pada tahun 1992, sesuai dengan peraturan daerah II Kampar No. 08 Tahun 1992 dengan pertimbangan :

- 1) Menyangkut hajat hidup orang banyak dan sehubungan dengan itu maka Pemerintah Daerah berkewajiban untuk bahwa masalah air minum adalah masalah yang melakukan pengurusan dan pengolahan sesuai dengan Surat Menteri Dalam Negeri Nomor : EKBAG 8/2/93 tanggal 11 Juli 1974.
- 2) Bahwa untuk itu perlu diterapkan suatu peraturan daerah tingkat II Kampar tentang Pengurusan Daerah Air Minum Tingkat II Kampar.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar untuk melaksanakan fungsinya dalam pengolahan air bersih yang kemudian didistribusikan ke konsumen, menggunakan air yang bersumber dari Sungai Songsang dan Kampar. Air Sungai Songsang dan Kampar ini memiliki karakteristik, yaitu air yang tidak

terlalu berwarna dan rasanya tidak begitu payau. Sehingga perusahaan tidak begitu sulit dalam pengolahannya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar sebagai pengelola tunggal dari perusahaan yang melayani kepentingan umum yang daerah pelayanannya saat ini mencakup 7 lokasi yakni :

- a. Bangkinang
- b. Air Tiris
- c. Teratak Buluh
- d. Kuok/Salo
- e. Tambang
- f. Kampar Timur
- g. Bangkinang Seberang
- h. Kampar Kiri
- i. Tapung Hulu
- j. Koto Kampar Hulu
- k. Desa Batu Belah

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang dimiliki Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih. Tugas ini tentunya diemban PDAM Tirta Kampar selaras dengan tujuan Pembangunan Nasional yaitu meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini PDAM membantu kebutuhan dalam penyaluran air minum yang dikenal juga dengan sebutan PAM (Penyaluran Air Minum).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



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.

Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air minum maka seharusnya PDAM Tirta Kampar Bangkinang selalu meningkatkan produktifitas karyawan melalui penyaluran air bersih ke masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih terpenuhi.

Untuk dapat melayani masyarakat akan kebutuhan air bersih dituntut adanya pendayagunaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh perencanaan tenaga kerja, penempatan karyawan berdasarkan pendidikan dan latihan, dan sistem prosedur kerja yang bagus yang diterapkan oleh pemimpin, serta meningkatkan kondisi lingkungan kerja. Melaksanakan pengawasan yang efektif adalah suatu tindakan yang sangat bagus, dimana para karyawan bias diawasi kegiatan di dalam bekerja sehingga produktifitas karyawan bias ditingkatkan dan perusahaan mencapai keuntungan yang diharapkan.³⁸

B. Sejarah Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kampar. Sesuai dengan Surat Keputusan bersama Menteri Pekerjaan Umum No. 03 Tahun 1984 mengelola sarana penyediaan air bersih yang telah berfungsi, dibentuk Badan Pengelola Air Minum. Pada Tahun 1998 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No. 16/Kpts/1988 tanggal 11 Januari 1988 dibentuk badan pengelola sarana penyediaan air bersih. DATI II Kampar termasuk Bangkinang. Pada Tahun 1992 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Bo. 759/Kpts/1992 pengelolaan penyedia sarana air bersih yang ada di DATI I Provinsi Riau

³⁸Data profil PERUMDAM Tirta Kampar, 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.

diserahkan dari Departemen Pekerjaan Umum kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau. Selanjutnya dari TK.I Riau pengelolaan sarana air bersih yang ada di DATI II Kampar diserahkan kepada Pemda DATI II sesuai dengan Keputusan Gubernur No. Kpts.II/I/93 pada tanggal 09 Januari 1993.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar dibentuk berdasarkan SK Gubernur No. Kpts.II/I/1993 tanggal 09 Januari 1993 dan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar No. 08 Tahun 1992.

Berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 2020 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar dirubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar pada awalnya sudah melayani penyediaan air bersih dalam 4 kota yaitu, Air Tiris, Lipat Kain dan Ujung Batu dengan kapasitas terpasang 201/dt, jumlah pelanggan 700 sambungan rumah dan pada akhir Desember 2000 Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar mampu melayani kebutuhan air bersih di 11 Kota yaitu, Ibu Kota Kabupaten, Air Tiris, Lipat Kain, Ujung Batu, Pasir Pengarayan, Teratak Buluh, Sorek 1, Langgam, Dalu-dalu, Pangkalan Kerinci, Krok dengan kapasitas 101 L/dt dengan jumlah sambungan 2.500 air bersih yang diproduksi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar berasal dari Sungai Kampar, Sungai Songsang dan Mata Air.

Adapun nama-nama Pimpinan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar awal berdirinya adalah sebagai berikut :

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. PRAJITNA, BK
2. ZIRWAN, BCHK
3. INDRA GANI, SE.MM
4. TASNUR, SE
5. MUHAMMAD RUSDI, SE

Visi, Misi dan Motto Perusahaan

1. Visi PERUMDAM Tirta Kampar :

“Menjadikan PERUMDAM Tirta Kampar sebagai sumber air bersih masyarakat yang mandiri dan ekonomis dengan tetap mengutamakan aspek sosial.”

2. Misi PERUMDAM Tirta Kampar :

- 1) Untuk melakukan terhadap perbaikan Administrasi Perusahaan.
- 2) Meningkatkan system pengolahan keuangan Perusahaan.
- 3) Melakukan optimalisasi operasional usaha secara efektif dan efisien.

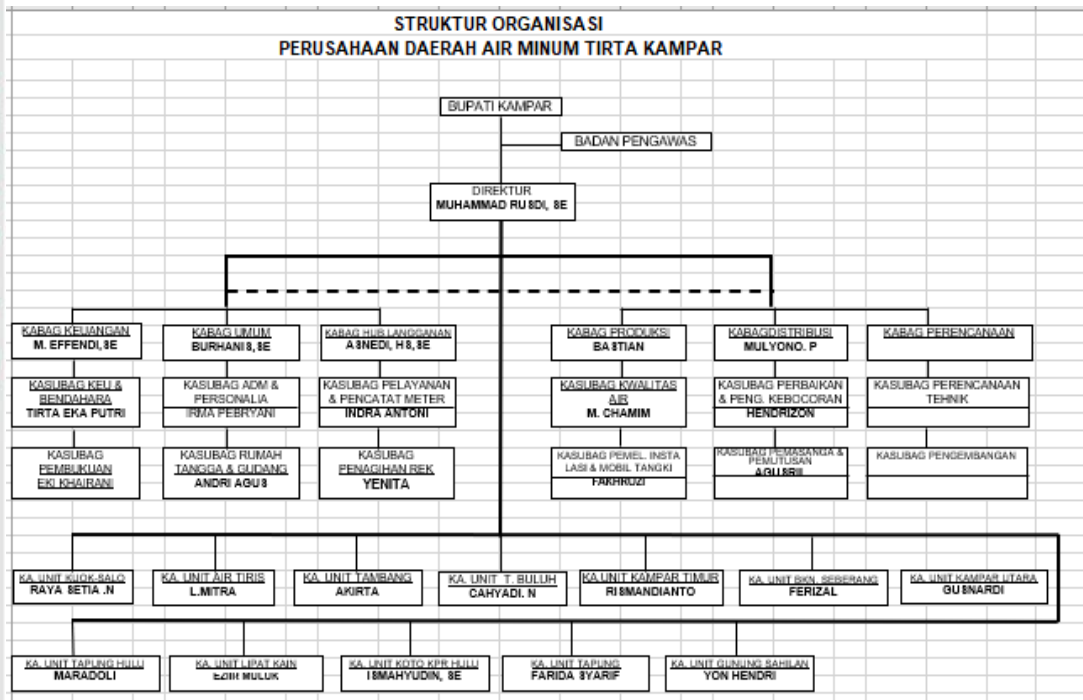
3. Motto PERUMDAM Tirta Kampar :

“Memberikan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat”³⁹

³⁹ *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.

D Struktur Organisasi Perusahaan
Gambar II.1 Struktur Organisasi Perusahaan


Berdasarkan dari Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar, maka berikut ini akan dijelaskan satu persatu dari yang terlibat dalam operasional Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar adalah sebagai berikut :

1. Direktur

Direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Menetapkan strategi dalam merencanakan program kerja dan pengembangan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar. Menyampaikan dan bertanggung jawab atas laporan berkala

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.

mengenai semua kegiatan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar kepada Bupati melalui Badan Pengawas.

- b. Mengadakan koordinasi, konsultasi dan tindakan-tindakan dengan pemerintah maupun swasta dalam usaha meningkatkan dan mengembangkan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar.
- c. Mempunyai wewenang, mengangkat, memutasikan, mempromosikan, membina dan memberikan sanksi serta memberhentikan semua pegawai Umum Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar dibawah Direksi.

2. Kepala Bagian Umum

Kepala Bagian Umum mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mencatat, menyimpan, mengamankan dan memelihara dokumen perusahaan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan administrasi kepegawaian dan kesekretariatan serta rumah tangga.
- c. Mengatur penggunaan dan pemeliharaan sarana ruangan kerja kantor.
- d. Mempersiapkan laporan berkala dan berkordinasi dengan bagian lainnya.

3. Kepala Bagian Keuangan

Kepala Bagian Keuangan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan sumber-sumber pendapatan serta pengeluaran Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar.
- b. Menyusun rencana pembayaran hutang jangka pendek dan jangka Panjang.

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. Membuat laporan keuangan secara periodik dan menyusun rencana anggaran Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar dengan berkoordinasi dengan bagian lainnya.

4. Kepala Bagian Produksi

Kepala Bagian Produksi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengelola sarana dan prasarana air baku dan instalasi pengolahan
- b. Menjaga dan mengawasi kualitas, kuantitas dan kontinuitas air yang diproduksi.
- c. Menyusun program pemeliharaan perawatan alat produksi.
- d. Bertanggung jawab terhadap operasional mobil tangki.

5. Kepala Bagian Distribusi

Kepala Bagian Distribusi mempunyai tugas-tugas sebagai berikut:

- a. Membuat peta jaringan perpipaan.
- b. Menanggulangi keluhan pelanggan.
- c. Melakukan pemasangan sambungan baru rumah pelanggan.
- d. Pembersihan rutin terhadap sistem jaringan pipa.

6. Kepala Bagian Hubungan Pelanggan

Kepala Bagian Hubungan Pelanggan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan kepala unit dalam perencanaan, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan.
- b. Menyusun usulan kebijakan dan kebutuhan baru mengenai tarif air dan tarif sambungan baru.

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.

- c. Mencatat meter air dan menerima pengaduan pelanggan.
- d. Merekomendasikan penyambungan kembali aliran yang putus.

7. Kepala Bagian Perencanaan

Kepala Bagian Perencanaan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan pengendalian program kerja.
- b. Membuat laporan operasional bulanan.
- c. Mengelola dan mengawasi semua kekayaan perusahaan termasuk bagian unitnya.
- d. Mengoptimalkan pelayanan pada pelanggan yang ada.

8. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Gudang

Kepala Sub Bagian Rumah Tangga dan Gudang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengkoordinir terlaksananya kebersihan lingkungan kantor.
- b. Melakukan perhitungan biaya untuk pekerjaan yang berbeda.
- c. Melaksanakan pembayaran pajak-pajak dan biaya lainnya.
- d. Melaksanakan kegiatan administrasi.

9. Kepala Sub Bagian Administrasi dan Personalia

Kepala Sub Bagian Administrasi dan Personalia mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Menerima semua surat masuk dan meneruskan keatasan unit kerja yang terkait.
- b. Melaksanakan pengaturan, pengetikan surat-surat dinas terutama surat langsung dari direksi.

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.

- c. Melaksanakan pengiriman surat dinas perusahaan.
- d. Melaksanakan pengarsipan surat keluar dan surat masuk serta dokumen lainnya.
- e. Mempersiapkan tempat pertemuan rapat untuk kepentingan perusahaan.
- f. Memproses penerimaan dan pemberhentian kenaikan pangkat, gaji berkala, cuti dan segala sesuatu yang berkaitan dengan kesejahteraan pegawai.

10. Kepala Sub Bagian Pebukuan dan Rekening

Kepala Sub Bagian Pembukuan dan Rekening mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pembukuan dan pelaporan sesuai dengan pedoman yang berlaku.
- b. Melakukan penyesuaian buku jurnal dan buku-buku pembantu.
- c. Melaksanakan konsolidasi antara buku perusahaan dengan buku Bank.
- d. Mengawasi pelaksanaan penagihan rekening air bersih termasuk unit-unit pelayanan.
- e. Memeriksa bukti-bukti penerimaan rekening air.

11. Kepala Sub Bagian Keuangan dan Bendahara

Kepala Sub Bagian Keuangan dan Bendahara bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Keuangan dan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengatur, melakukan pembayaran gaji, upah dan seluruh biaya perusahaan.
- b. Meneliti kebenaran atas pembayaran dari pelanggan menggunakan cek.
- c. Menyediakan data dan informasi yang diperlukan.

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. Mengkoordinir dan mengendalikan pembukuan dari setiap transaksi dan biaya yang memerlukan revisi anggaran.
- e. Mengawasi pelaksanaan penagihan rekening air bersih termasuk di unit – unit.
- f. Memeriksa kelengkapan bukti penerimaan rekening air dan menghitung kembali perincian jumlah uang yang harus diterima.

12. Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pencatatan Meter

Kepala Sub Bagian Pelayanan dan Pencatat Meter bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Langganan dengan tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Mengevaluasi semua informasi baik secara lisan maupun tulisan tentang keluhan pelanggan, gangguan air minum untuk penanggulangan lebih lanjut.
- b. Pemeriksaan ke lapangan secara intensif.
- c. Melaksanakan pencatatan kubikasi yang terpakai oleh pelanggan.

13. Kepala Sub Bagian Penagihan Rekening

Kepala Sub Bagian Penagihan Rekening bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Hubungan Langganan dengan tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melaksanakan administrasi rekening yang akan ditagih dan yang sudah ditagih.
- b. Melaksanakan penagihan rekening air menurut jadwal penagihan setiap hari kerja secara intensif, efektif dan efisien.
- c. Menyusun jadwal pemutusan aliran air bersih sesuai dengan surat perintah.

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. Kepala Sub Bagian Kualitas Air

Kepala Sub Bagian Kualitas Air bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Produksi yang mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Menganalisa jumlah dan jadwal penggunaan bahan-bahan kimia secara efisien dan efektif.
- b. Mengendalikan seluruh unit pengolahan air agar kualitas air yang diproduksi memenuhi standar yang ditetapkan.
- c. Mengendalikan sarana dan prasarana yang berhubungan dengan peningkatan kualitas air.
- d. Menjaga, merawat dan mengendalikan sarana dan prasarana yang berhubungan dengan peningkatan kualitas air (laboratorium) termasuk menjaga kebersihan lingkungan instalasi.

15. Kepala Sub Bagian Pemeliharaan Instalasi dan Mobil Tangki

Kepala Sub Bagian Pemeliharaan Instalasi dan Mobil Tangki bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Produksi dengan tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan, pengoperasian serta mengendalikan system perpompaan.
- b. Menentukan dan mempersiapkan suku cadang yang diperlukan untuk kebutuhan perawatan mesin dan untuk mobil tangki.
- c. Memperbaiki semua sarana dan prasarana yang rusak di instalasi.
- d. Mencatat semua permasalahan dan kekurangan yang ada pada sarana dan prasarana instalasi.

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.

16. Kepala Sub Bagian Perbaikan dan Penanggulangan Kebocoran

Kepala Sub Bagian Perbaikan dan Penanggulangan Kebocoran bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Distribusi dengan tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pergantian dan perbaikan terhadap kebocoran pipa-pipa.
- b. Melaksanakan pemeliharaan dan pemeriksaan secara rutin terhadap pipa.
- c. Menjaga kualitas air dalam pipa.
- d. Mengambil langkah-langkah guna pengurangan tingkat kekurangan air secara cepat.
- e. Mencari dan mengatasi penyebab gangguan air ke pelanggan.

17. Kepala Sub Bagian Pemasangan dan Pemutusan

Kepala Sub Bagian Pemasangan dan Pemutusan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan pemasangan sambungan rumah baru setelah mendapat rekomendasi dari bagian hubungan langganan.
- b. Melakukan pengawasan intensif terhadap pemasangan liar dan mengambil tindakan seperlunya.
- c. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan melakukan survey pada daerah yang cukup potensial untuk dikembangkan sebagai pelanggan baru.
- d. Melakukan perbaikan meteran.

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.

1. Kepala Sub Bagian Perbaikan dan Penanggulangan Kebocoran

Bertanggung Jawab kepada Bagian Distribusi dan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan mengendalikan program kerja sub bagiannya.
- c. Melakukan pergantian dan perbaikan terhadap kebocoran pipa-pipa distribusi, SR dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pendistribusian air.
- d. Melaksanakan perhitungan biaya rehabilitasi pipa distribusi, pipa dinas, pipa bocor dan lain-lain yang berhubungan dengan perpipaan.
- e. Merawat, mengawasi dan mengganti semua valve (katup), apabila diperlukan.
- f. Melaksanakan pemeliharaan dan pemeriksaan secara rutin pipa-pipa distribusi dan perlengkapan lainnya agar pendistribusian air dapat berjalan secara teratur dan merata.
- g. Melaksanakan pemasangan pipa distribusi, pipa dinas, baik pemasangan baru maupun rehabilitasi sesuai dengan perencanaan dan gambar kerja.
- h. Menjaga kualitas air dalam pipa distribusi dan melakukan pencucian pipa.
- i. Mencari dan mengatasi penyebab terjadinya gangguan air pada pelanggan.
- j. Mengambil langkah-langkah guna pengurangan tingkat kehilangan air secepat mungkin.

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.

- k. Membantu bagian lain untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan serta mencari langganan baru.
 - l. Membuat administrasi pemakaian dan pengambilan barang digudang.
 - m. Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
 - n. Bertanggung jawab atas terlaksananya tugas-tugas yang ada di sub bidangnya.

10. Kepala Sub Bagian Pemasangan dan Pemutusan

Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Distribusi dan mempunyai tugas – tugas sebagai berikut :

- a. Merencanakan dan mengendalikan program kerja sub bagiannya.
- b. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja lain sehubungan dengan kegiatan yang ada di sub bagiannya.
- c. Apabila diperlukan membantu bagian hubungan langganan melakukan survey, merencanakan dan menghitung biaya sambungan baru sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- d. Melakukan pemasangan SR baru setelah direkomendasi oleh bagian hubungan langganan.
- e. Melakukan pengetesan, perbaikan dan penyegelan serta pemutusan meteran air pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang berlaku.
- f. Mengadakan pemeriksaan dan pengawasan terus-menerus terhadap pemasangan liar dan mengambil tindakan seperlunya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- g. Menyusun rencana penggantian meteran air yang rusak atau sudah berumur dan menggantikannya dengan meteran baru.
- h. Melakukan revisi/perbaikan terhadap gambar dan arsip pelanggan bila terjadi perubahan-perubahan dilapangan baik yang dilaporkan oleh petugas pencatat meter maupun masyarakat sehingga data tetap up to date (terkini).
- i. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan melakukan survey pada daerah yang cukup potensial untuk dikembangkan sebagai pelanggan baru.
- j. Membuat administrasi pengambilan dan pemakaian barang digudang.
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.
- l. Bertanggung jawab atas terlaksananya tugas-tugas yang ada di sub bidangnya.

20 Kepala Sub Bagian Perencanaan

Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Perencanaan dan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan mengendalikan program kerja sub bagiannya.
- c. Membuat standar desain dan menyusun standar kerja tehnik dan syarat – syarat yang diperlukan.
- d. Membuat peta perencanaan jaringan perpipaan.

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. Mengumpulkan data dan informasi dalam rangka menetapkan spesifikasi yang dibutuhkan.
- f. Melakukan perawatan, pemeliharaan dan penyimpanan data jaringan, gambar-gambar teknik dan dokumen-dokumen lainnya yang bersifat teknis serta peralatan-peralatan yang digunakan.
- g. Membuat program kerja teknik untuk unit-unit Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM).
- h. Mencatat pelaksanaan pekerjaan teknik, apakah sudah sesuai dengan standart-standart kerja yang sudah ditetapkan.
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bagiannya.
- j. Bertanggung jawab atas terlaksannya tugas-tugas yang ada di sub bagiannya.

2. Kepala Sub Bagian Pengembangan

Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Perencanaan dan mempunyai tugas-tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan bagian-bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan mengendalikan program kerja sub bagiannya.
- c. Menyusun program penelitian dan Pengembangan Perusahaan untuk jangka pendek, menengah dan jangka panjang.
- d. Bersama Kepala Bagian Perencanaan menyusun study kelayakan untuk kegiatan pengembangan perusahaan.

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. Memberikan informasi kepada Kepala Bagian. Perencanaan tentang pengembangan perusahaan dalam menyusun Rencana Anggaran Pendapatan dan Biaya (RAPB) tahunan perusahaan.
- f. Membuat rencana pemasaran perusahaan.
- g. Membuat rancangan pengembangan unit-unit pdam dan pengembangan lainnya secara umum.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bagiannya.
- i. Bertanggung jawab atas terlaksananya tugas – tugas yang ada di sub bagiannya.

22. Kepala Unit

Bertanggung jawab terhadap Direktur dan membawahi :

- 1) Seksi Administrasi dan Keuangan Unit.
- 2) Seksi Operasional Unit.

Mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan koordinasi dengan bidang-bidang yang ada kaitannya dengan operasional Unit.
- b. Merencanakan dan mengendalikan program kerja dan operasional unit.
- c. Mewakili pimpinan baik secara internal maupun external pada tingkat kecamatan atau pada wilayah operasionalnya.
- d. Membuat laporan operasional bulanan.
- e. Mengelola dan mengawasi semua kekayaan perusahaan yang terdapat di unit yang dipimpinnya.

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. Mengoptimalkan pelayanan pada pelanggan/masyarakat yang ada di wilayah operasionalnya.
- g. Menjaga, memelihara dan menjamin kebutuhan kerja yang ada pada unit yang dipimpinnya.
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan bidangnya.⁴⁰

E Aktivitas Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar adalah Perusahaan Daerah yang bergerak dibidang pengadaan air bersih yang sesuai dengan nilai-nilai atau syarat-syarat kesehatan dan bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat atau penduduk yaitu dengan cara menyalurkan air bersih kerumah – rumah penduduk, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari untuk memajukan fungsi sosial. System penyaluran air bersih tersebut selain menggunakan instalasi air (pipa), juga menggunakan armada dalam bentuk mobil tangki, sehingga dapat menjangkau daerah yang belum tersedia jaringan instalasi perpipaannya.

Pada dasarnya Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) merupakan produk jasa yang menyediakan air bersih bagi masyarakat. Karena merupakan Perusahaan jasa, ada beberapa hal yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) dalam memberikan pelayanan jasa air bersih, yaitu :

⁴⁰ *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.

1. Membangun, memelihara, dan menjalani operasi sumber-sumber produksi dan sarana penyediaan air minum.
2. Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata.
3. Mengadakan suatu peraturan/ketentuan untuk mencegah adanya penyambungan secara liar.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan tetap mempertahankan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas dalam pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut, Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) berusaha untuk meningkatkan aktivitas perusahaan dengan cara sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemandirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar melalui pemanfaatan potensi yang ada.
2. Melakukan sosialisasi program dan aktivitas perusahaan.
3. Meningkatkan produktivitas dan kinerja perusahaan untuk memperoleh profitabilitas yang optimal.⁴¹

⁴¹ *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.

BAB III

TINJAUAN PUSTAKA

A. Perusahaan Umum Daerah Air Minum

Secara jelas pengertian perusahaan dijumpai dalam Pasal 1 UU No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan, yang menyatakan bahwa *Perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara*

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Perusahaan Daerah dicabut dengan UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemeritahan Daerah. Perusahaan daerah diatur dengan peraturan pemerintah yang baru dan memiliki nama yaitu Badan Usaha Milik Daerah atau BUMD. Berdasarkan Pasal 4 ayat (3) PP No. 54 Tahun 2017 bahwa BUMD terdiri atas Perusahaan Umum Daerah dan Perusahaan Perseroan Daerah.

Perusahaan Umum Daerah merupakan BUMD yang seluruh modalnya dimiliki satu daerah dan tidak terbagi atas saham. Pendirian perusahaan umum daerah diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu bagi pemenuhan hajat hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik dan potensi daerah yang bersangkutan berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik.⁴²

⁴² PP No. 54 Tahun 2017 Tentang BUMD

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di PERUMDAM Tirta Kampar, yang merupakan perusahaan daerah Kabupaten Kampar sesuai Perda No. 7 Tahun 2020 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar.

PERUMDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PERUMDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PERUMDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah.⁴³

B. Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen

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

⁴³ <https://id.wikipedia.org/wiki/PDAM>, diakses tanggal 15-03-2021, jam 10.25

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.

mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁴⁴

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa “perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Dengan demikian jika dipahami berbagai pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh lembaga pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha.

Kepastian hukum untuk dapat memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tersebut antara lain dilakukan dengan cara memberikan pendidikan bagi konsumen guna meningkatkan harkat dan martabatnya, serta pelaku usaha yang membuka akses informasi secara jujur dan terbuka berkaitan dengan kondisi bahkan jaminan atas barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Selain itu sikap pelaku usaha atau produsen yang jujur dan memiliki tanggung jawab tinggi terhadap konsumen juga sangat dibutuhkan, sehingga mereka yang merasa dirugikan kemudian menuntut ganti kerugian dapat dipenuhi oleh pelaku usaha. Dengan adanya cara-cara dan sikap tersebut maka permasalahan perlindungan konsumen yang masih banyak terjadi akan

⁴⁴ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Graha Ilmu: Yogyakarta), 2015, h

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.

dapat diminimalisir bahkan terselesaikan karena antara pelaku usaha dan konsumen mengerti dan memahami hak dan kewajibannya masing-masing.⁴⁵

2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara konsumen, pelaku usaha atau produsen dan juga pemerintah sebagai pembentuk peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa “asas hukum bukan merupakan peraturan hukum, namun tidak ada hukum yang dapat dipahami tanpa mengetahui asas-asas hukum yang ada di dalamnya, asas hukum memberi makna etis kepada setiap peraturan-peraturan hukum serta tata hukum”.

Asas-asas hukum merupakan sebuah fondasi bagi suatu undang-undang dan peraturan pelaksanaannya. Apabila asas-asas hukum yang menjadi fondasi tersebut dikesampingkan maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya. Sebagaimana yang telah di atur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam Pasal 2, maka hukum perlindungan konsumen itu sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta asas kepastian hukum.⁴⁶ Asas-asas dalam hukum perlindungan konsumen meliputi :

⁴⁵ *Ibid*, h 4-6

⁴⁶ *Ibid*, h 10

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.

a. Asas Manfaat

Asas manfaat ini dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam penyelenggaraan penyelesaian permasalahan perlindungan konsumen, harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan, sehingga tidak akan ada pihak yang merasakan adanya diskriminasi. Asas ini juga menghendaki bahwa agar dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak hanya dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak diatas pihak lain atau sebaliknya, akan tetapi asas ini menghendaki agar perlindungan konsumen tersebut juga diberikan kepada masing-masing pihak, baik pelaku usaha atau produsen maupun konsumen. Dengan demikian pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini sangat diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi para pihak yang bersengketa, sehingga pada akhirnya akan dapat memberikan manfaat bagi kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara.

b. Asas Keadilan

Asas keadilan dalam hukum perlindungan konsumen ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen maupun pelaku usaha atau produsen untuk dapat memperoleh

haknya masing-masing, dan juga melaksanakan kewajibannya secara adil sehingga tidak memberatkan salah satu pihak. asas keadilan ini menghendaki bahwa dalam pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tersebut, antara konsumen dan pelaku usaha atau produsen dapat berlaku adil melalui perolehan hak maupun pelaksanaan kewajibannya yang dilakukan secara seimbang, oleh karena itulah Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) telah mengatur secara jelas mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki oleh konsumen maupun pelaku usaha atau produsen.

c. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan menyatakan bahwa untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha atau produsen, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual. Asas keseimbangan ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha atau produsen dan pemerintah dapat memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan serta penegakan hukum terhadap hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, pelaku usaha atau produsen, dan pemerintah tersebut harus diatur dan diwujudkan seimbang sesuai dengan hak maupun kewajibannya masing-masing di dalam pergaulan hidup masyarakat, berbangsa dan bernegara. Dengan demikian di dalam asas keseimbangan ini tidak akan ada salah satu pihak yang mendapatkan 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.

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.

hukum atas kepentingannya yang lebih besar dari pada pihak lain sebagai komponen bangsa dan Negara.⁴⁷

d. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen

Asas keamanan dan keselamatan konsumen ini dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan kepada konsumen di dalam penggunaan, pemakaian, pemanfaatan serta mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Kedua asas ini menghendaki agar dengan adanya jaminan hukum tersebut, maka konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi atau dipakainya, sehingga produk barang dan/atau jasa yang digunakan atau dikonsumsi tersebut tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa konsumen maupun harta bendanya.

e. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ini dimaksudkan agar baik pelaku usaha atau produsen maupun konsumen dapat mentaati hukum serta memperoleh keadilan di dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, dan Negara yang memberikan jaminan kepastian hukum. Dengan demikian dapat diartikan bahwa Undang- Undang Perlindungan Konsumen mengharapkan agar aturan-aturan mengenai hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini, dapat di wujudkan dalam pergaulan hidup masyarakat

⁴⁷ *Ibid*, h 11-12

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 kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak dapat memperoleh keadilan sebagaimana telah diatur dan ditetapkan oleh undang-undang.⁴⁸

Adapun yang menjadi tujuan dari hukum perlindungan konsumen, sebagaimana telah tercantum dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b) Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang/jasa.
- c) Meningkatkan pemberdayaan konsumen dan memilih menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d) Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepatian 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/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁴⁹

⁴⁸ *Ibid*, h 12

⁴⁹ *Ibid*, h 13

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. Istilah-istilah Umum yang Terdapat dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Istilah-istilah umum yang dimaksud disini adalah bermacam-macam istilah yang akan ditemukan di dalam setiap pembahasan mengenai hukum perlindungan konsumen, yang mana istilah tersebut juga telah ditentukan dalam UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :⁵⁰

a) Hukum

Hukum merupakan kaidah atau peraturan yang secara resmi bersifat mengikat, dan yang dikukuhkan oleh penguasa atau pemerintah, bertujuan untuk mengatur pergaulan hidup masyarakat.

b) Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan masyarakat secara umum.

c) Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

d) Pelaku Usaha

Pelaku usaha adalah “setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang terbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan

⁵⁰ *Ibid*, h 30

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 berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

e) Barang

Barang adalah “setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen.

f) Jasa

Jasa adalah “setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.

g) Ganti Kerugian

Ganti kerugian adalah “hak seseorang atau konsumen untuk mendapat pemenuhan atas tuntutananya yang berupa imbalan uang atau penggantian berupa barang dan/ atau jasa senilai dengan kerugian yang dideritanya.⁵¹

h) Hak

Hak adalah “kekuasaan yang benar atas sesuatu atau untuk menuntut sesuatu atau kekuasaan untuk berbuat sesuatu karena merasa telah dirugikan oleh pihak lain yang telah ditentukan oleh undang-undang.

⁵¹ *Ibid*, h 30-32

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.

i) Kewajiban

Kewajiban adalah “sesuatu yang diwajibkan atau sesuatu yang harus dilakukan dengan seksama oleh masing-masing pihak yaitu konsumen ataupun pelaku usaha.

j) Perjanjian

Perjanjian adalah “suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih untuk mencapai kata sepakat.

k) Tanggung Jawab

Tanggung jawab adalah “keadaan dimana seseorang wajib menanggung segala sesuatu ketika terjadi permasalahan yang menimbulkan kerugian bagi orang lain.⁵²

C. Prinsip-prinsip Tanggung Jawab dalam Hukum Perlindungan Konsumen

Berkaitan dengan pertanggungjawaban yang di dalamnya terdapat prinsip tanggung jawab pelaku usaha, “merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibedakan kepada pihak-pihak terkait”. Secara garis besar prinsip-prinsip tanggung jawab produk dalam hukum perlindungan konsumen dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*).

⁵² *Ibid*, h 33

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. Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab (*presumption of liability principle*).
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of non liability*).
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*).
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation liability*).⁵³

Berikut ini akan dijelaskan satu persatu mengenai prinsip tanggung jawab produk sebagaimana telah disebutkan diatas :

- a. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*).

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan artinya seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum apabila ada unsur kesalahan yang dilakukan. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini merupakan prinsip yang cukup umum yang berlaku dalam hukum pidana maupun perdata. Sebagaimana yang terdapat dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yaitu dalam Pasal 1365, dimana pasal tersebut menyatakan bahwa “Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut”. dalam pasal tersebut bahwa seseorang yang dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum, harus memenuhi 4 unsur pokok yang antara lain adalah :

⁵³ *Ibid*, h 71-72

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) Adanya perbuatan melawan hukum; Perbuatan melawan hukum atau perbuatan melanggar hukum dalam hal ini dapat berupa perbuatan yang melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum dari pihak pembuat, berlawanan dengan kesusilaan, dan berlawanan dengan sikap hati-hati yang di indahkan di dalam pergaulan masyarakat terhadap diri maupun benda orang lain.
- 2) Adanya unsur kesalahan; Kesalahan merupakan sebuah unsur yang bertentangan dengan hukum, dan dalam kaitannya dengan perbuatan melawan hukum kesalahan memiliki 3 (tiga) unsur antara lain adalah :
 - a) Perbuatan yang dilakukan dapat disesalkan.
 - b) Perbuatan tersebut dapat diduga akibatnya :
 - 1) Dalam arti objektif : sebagai manusia normal dapat diduga akibatnya.
 - 2) Dalam arti subjektif : sebagai seorang ahli dapat diduga akibatnya.
 - c) Dapat dipertanggungjawabkan oleh debitur dalam keadaan yang cakap.
- 3) Adanya kerugian yang diderita
Menurut Nieuwenhuis pengertian adanya kerugian yang diderita adalah berkurangnya harta kekayaan pihak yang satu yang disebabkan oleh perbuatan (melakukan atau membiarkan) yang melanggar norma oleh pihak lain. Kerugian yang diderita oleh seseorang secara garis besar dapat dibedakan menjadi 2 (dua) bagian yaitu kerugian yang

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.

menimpa diri serta kerugian yang menimpa harta benda seseorang, dan kerugian harta benda itu sendiri dapat berupa kerugian nyata yang dialami serta kehilangan yang diharapkan.

- 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan ini diterapkan dalam prinsip tanggung jawab produk dengan harapan bahwa seseorang atau dalam hal ini adalah pelaku usaha yang berbuat kesalahan dan menimbulkan kerugian kepada konsumen harus memberikan ganti kerugian kepada konsumen yang dirugikan, dan besar ganti rugi yang diberikan harus sebanding atau senilai dengan nilai kerugian yang diderita oleh konsumen.⁵⁴

- b. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of liability principle*)

Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab disini diartikan sebagai bahwa tergugat selalu dianggap bertanggungjawab sampai dia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah, jadi beban pembuktiannya terdapat pada pihak tergugat dan hal tersebut sering dikenal dengan istilah beban pembuktian terbalik.

- c. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of non liability*)

Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab ini hanya dikenal dalam transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan yang

⁵⁴ *Ibid* 72-73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

demikian secara common sense dapat dibenarkan. Sebagai contoh dalam hukum pengangkutan, terjadi kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin atau tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang (konsumen), sehingga dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat dimintai pertanggungjawaban.

d. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak merupakan prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan tanggung jawab, melainkan terdapat pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk seorang pelaku usaha dibebaskan dari tanggung jawabnya untuk memberikan ganti kerugian, sebagai contoh adalah keadaan force majeure. Pada prinsip tanggung jawab mutlak ini merupakan hubungan kausalitas antara pihak yang bertanggung jawab dengan kesalahan yang dilakukan harus ada. Prinsip tanggung jawab mutlak ini diterapkan dalam hukum perlindungan konsumen, dengan tujuan untuk menjerat pelaku usaha yang tidak menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan undang-undang yang berlaku sehingga cenderung merugikan konsumen.

e. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan (*limitation liability*)

Pada prinsip tanggung jawab ini merupakan salah satu prinsip yang digemari oleh pelaku usaha untuk di cantumkan sebagai klausula eksonerasi di dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Pada prinsip ini pelaku usaha tentu merasa beruntung karena mereka dapat mencantumkan

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.

klausul eksonerasi secara sepihak, dan membatasi tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen.⁵⁵

D. Konsumen

a. Pengertian Konsumen

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 angka 2 mengenai ketentuan umum pengertian konsumen adalah “setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. pengertian yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang tercantum dalam Pasal 1 angka 2 tersebut adalah konsumen akhir” dimana konsumen tersebut sebagai pengguna atau pemanfaat akhir atas suatu produk dimana produk tersebut tidak untuk diperdagangkan atau diproduksi.⁵⁶

b. Hak dan Kewajiban Konsumen

1) Hak Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum.

Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.

⁵⁵ *Ibid*, h 73-77

⁵⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman, *Hukum Perlindungan Konsumen* h 7-8

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.

Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identic dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.

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

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

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

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, memuat tentang hak konsumen, yaitu :

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa.

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. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
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 diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi atau penggantian, apabila barang dan jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.⁵⁷

2) Kewajiban Konsumen

Hak tentu tidak dapat dipisahkan dari kewajiban. Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

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 sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.⁵⁸

⁵⁷ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika: Jakarta), 2017, h 30-32



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.

Pelaku Usaha

a. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 disebutkan pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan Undang-Undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor dan lain-lain.⁵⁹

b. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan landasan hukum yang paling pertama dan utama dalam penyelesaian permasalahan dan kasus-kasus tentang konsumen yang menderita kerugian akibat pelaku usaha yang kurang menyadari hak dan kewajiban mereka dalam menjalankan usahanya. Pelaku usaha sudah sepatasnya mengerti dan memahami apa yang menjadi hak dan kewajiban yang dimiliki dalam menjalankan usahanya, sehingga tidak ada pihak lain yang menderita kerugian akibat kelalaian dan itikad tidak baik yang sering mereka lakukan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) sebagai dasar hukum yang memberikan jaminan kepastian hukum untuk para

⁵⁸ *Ibid*, h 41

⁵⁹ *Ibid*, h 41

konsumen, telah menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki hak yang harus dihormati oleh para konsumen dalam rangka menjalankan usahanya. Hak-hak yang dimiliki oleh pelaku usaha tersebut juga diimbangi dengan kewajiban bagi pelaku usaha oleh UUPK, dimana kewajiban tersebut harus ditaati dan dilaksanakan oleh pelaku usaha secara seimbang.

Hak dan kewajiban yang diamanatkan oleh UUPK terhadap pelaku usaha tersebut, bertujuan agar dalam menjalankan kegiatan usahanya, para pelaku usaha harus selalu mengingat tanggung jawab yang dibebankan kepadanya atas seluruh produk yang dihasilkan, diedarkan, dan diperdagangkannya. Undang-undang perlindungan konsumen memberikan hak dan kewajiban kepada pelaku usaha bukan tanpa alasan, melainkan hal tersebut dimaksudkan agar dapat terciptanya hubungan yang sehat antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga tidak akan terdapat salah satu pihak khususnya konsumen yang merasa dirugikan karena kelalaian pelaku usaha.⁶⁰

1. Hak Pelaku Usaha

Dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut :

- 1) Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- 2) Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.

⁶⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* h. 59

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 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 dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- 5) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Pelaku Usaha

Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 Undang-undang No. 8 Tahun 1999, yaitu :

- 1) Beritikad baik dalam melakukan kegiatannya.
- 2) Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/ atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/ atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/ atau garansi atas barang yang dibuat dan/ atau yang 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.

- 6) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan.
- 7) Memberi kompensasi, ganti rugi dan/ atau penggantian apabila barang dan/ atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.⁶¹

c. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Pengertian tanggung jawab menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah suatu keadaan wajib menanggung segala sesuatunya sehingga bertanggung jawab dalam kamus besar bahasa Indonesia diartikan sebagai keadaan dimana seseorang wajib menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, dan memberikan jawab serta menanggung akibatnya. Dalam kaitannya dengan tanggung jawab pelaku usaha, maka pelaku usaha harus berani menanggung resiko atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang dilakukan, sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen. pelaku usaha wajib memberikan ganti kerugian kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan akibat membeli, menggunakan dan mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkannya. Tanggung jawab pelaku usaha yang harus dipenuhi ketika terdapat konsumen yang menuntut kerugian, tanggung jawab pelaku usaha tercantum dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha tersebut meliputi :

⁶¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Sinar Grafika:Jakarta), 2017, h 43

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. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/ atau jasa yang dihasilkan atas diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/ atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/ atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dengan demikian jika memperhatikan substansi dari tanggung jawab pelaku usaha yang diatur dalam Pasal 19 ayat (1) undang-undang perlindungan konsumen tersebut, maka dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi :

- 1) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan.
- 2) Tanggung jawab kerugian atas pencemaran.

- 3) Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha yang diberikan meliputi segala bentuk kerugian yang dialami oleh konsumen.⁶²



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.

⁶² Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Graha Ilmu: Yogyakarta), 2015, h

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

BAB V**PENUTUP****A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan penulis pada bab IV, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar sudah melaksanakan tanggung jawabnya kepada konsumen walaupun belum berjalan semaksimal mungkin. Bentuk tanggung jawab PERUMDAM Tirta Kampar kepada konsumen yang rugi adalah dengan memperbaiki pipa-pipa yang bocor, membersihkan pipa, menaikkan debit air serta segala hal yang dikeluhkan oleh konsumen. Berdasarkan data keluhan konsumen terdapat 128 kerugian dalam kurun waktu 12 bulan dari bulan Januari – Desember 2020 akibat pendistribusian air dan tarif yang membesar.
2. Adapun faktor penghambat PERUMDAM Tirta Kampar dalam menjalankan tanggung jawabnya yang mengakibatkan konsumen merasa dirugikan dalam mendistribusikan air yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu (persediaan air baku yang terbatas, terbatasnya mesin pengolah air, terbatasnya sambunganpipa distribusi, mesin pemompa air yang rusak), sedangkan faktor eksternal (lokasi yang sulit dijangkau, faktor alam, pemadaman aliran listrik (PLN)).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan serta kesimpulan yang didapat maka saran dari peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar seharusnya lebih giat lagi dalam melaksanakan tanggung jawabnya seperti memperbaiki kualitas air, memperbaiki pipa yang bocor dan segala hal yang berhubungan dengan pendistribusian air kepada konsumen agar pihak konsumen tidak merasa dirugikan.
2. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kampar seharusnya lebih teliti dalam melakukan pencatatan meter air agar tidak ada kekeliruan atau kesalahpahaman antara pihak PERUMDAM dengan Konsumen.
3. Untuk konsumen, seharusnya mengetahui Undang-Undang Perlindungan Konsumen, karna Undang-undang tersebut sangat efektif untuk melindungi konsumen apabila hak konsumen disewenang-wenangkan oleh pelaku usaha.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2011. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Rajawali Pres.
- Bambang Sunggono. 2007. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Burhan Assofa. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rinneka Cipta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2017. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sri Redjeki Hartono. 2000. *Kapita Selekta Hukum Ekonomi*, Bandung: PT Mandar Maju.
- Hartono. 2011. *Metode Penelitian*, Pekanbaru : Zanafah Publishing.
- Supranto 2003. *Metode Penelitian Hukum dan Statistik*. Jakarta: PT Rinneka Cipta.
- Hanus Sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Lysa Angrayni. 2017. *Pengantar Ilmu Hukum*, Yogyakarta: Kalimedia.
- Pieter Mahmud Marzuki. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Jakarta Kencana.
- Soerjono Soekanto. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.
- Wiratna Sujarwen. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press. 65
- Zainuddin Ali. 2014. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Zaeni Asyhadie. 2014. *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

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.

Jurnal

Asep Suparman, *Penegakan Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*, Jurnal Wawasan Hukum, 31 (2). 179.

I Wayan Gede Asmara, *Perlindungan Hukum terhadap Hak Konsumen*, Jurnal Analogi Hukum, 1 (1), 122

Nor Faizah, *Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Mengalaih Kerugian*, Jurnal Hukum, 1 (1), 55

Roberto Ranto, *Tinjauan Yuridis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum, 2 (2). 149.

Yudha Hadian Nur dan Dwi Wahyuniarti, *Penerapan Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (Strict Liability) Dalam rangka Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum. 5 (2). 182.

Yowanda P. Lumentut, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Memberikan Ganti Rugi Atas Kerusakan Barang yang Merugikan Konsumen*, Jurnal Lex Privatum, 1 (3). 15.

Undang-Undang

Data profil PERUMDAM Tirta Kampar, 2020

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010, tentang Persyaratan Kualitas Air, Pasal 2

Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air, Pasal 1 Angka (12).

Peraturan Menteri No. 54 Tahun 2017 Tentang BUMD

Republik Indonesia, 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.

Internet

[www.andriakbar.blogspot.co.id,2010.](http://www.andriakbar.blogspot.co.id,2010)

<https://asetdaerah.wordpress.com/2011/07/15/sejarah-bumd/>

[https://www.dl-advokat.com/2020/04/tanggung-jawab-pelaku-usaha-atas.html.](https://www.dl-advokat.com/2020/04/tanggung-jawab-pelaku-usaha-atas.html)

Wawancara

Wawancara dengan Direktur PERUMDAM Tirta Kampar

Wawancara dengan Karyawan PERUMDAM Tirta Kampar

Wawancara dengan Konsumen PERUMDAM Tirta Kampar.

PEDOMAN WAWANCARA

1. Keluhan apa saja yang sering konsumen sampaikan kepada pihak PERUMDAM Tirta Kampar ?
2. Apakah air yang didistribusikan PERUMDAM Tirta Kampar memenuhi standar air bersih ?
3. Apa yang menyebabkan keruhnya aliran air yang dialirkan PERUMDAM Tirta Kampar ?
4. Apa yang menyebabkan tarif air yang tiba-tiba membesar ?
5. Bagaimana bentuk pertanggung jawaban PERUMDAM Tirta Kampar terhadap konsumen yang mengalami kerugian ?
6. Apakah PERUMDAM Tirta Kampar memberikan ganti rugi terhadap konsumen yang mengalami kerugian ?
7. Apakah sudah optimal atau belum upaya yang dilakukan PERUMDAM Tirta Kampar dalam mempertanggung jawabkan kerugian terhadap konsumen ?
8. Apa kendala atau habatan PERUMDAM Tirta Kampar dalam menjalankan tanggung jawabnya dalam mendistribusikan 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.

KUISIONER PENELITIAN

Berikut ini adalah kuisisioner yang berkaitan dengan penelitian tentang Ganggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Di Tinjau Menurut UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kuisisioner ini digunakan untuk tujuan penelitian. Oleh karena itu, Bapak/Ibu bersedia mengisi kuisisioner ini. Kejujuran Bapak/Ibu sangat diperlukan dalam pengisian kuisisioner ini. Atas kesediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

1. Identitas Responden :

Nama :

Alamat :

2. Petunjuk Pengisian Kuisisioner

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

Keterangan :

S : Setuju P : Pernah

TS : Tidak Setuju TP : Tidak Pernah

3. Kuisisioner

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		S	TS
1.	Saya merasa dirugikan ketika air yang saya dapatkan keruh dan tidak layak pakai.		
2.	Saya merasa dirugikan ketika air yang saya dapatkan tidak lancar/tidak mengalir.		
3.	Saya merasa dirugikan ketika pembayaran tarif air tidak sesuai dengan pemakaian.		

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.

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban		
		Iya	Kadang-kadang	Tidak
	PERUMDAM Tirta Kampar selalu bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami konsumen.			

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	
		P	TP
5.	PERUMDAM Tirta Kampar pernah memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen.		
6.	Konsumen pernah mengadukan/menggugat permasalahannya ke Yayasan perlindungan konsumen atau ke Pengadilan.		

DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Bapak Akirta (bagian hubungan pelanggan PERUMDAM Kota Kampar)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Wawancara dengan Bapak Burhanis (Kabag Umum PERUMDAM Tirta Kampar)



Wawancara dengan Konsumen PERUMDAM Tirta Kampar



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

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

كلية الشريعة و القانون
FACULTY OF SYARI'AH AND LAW

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

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/1506/2021
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : **Mohon Izin Riset**

Pekanbaru, 28 Januari 2021

Kepada
Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Riau

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : ANNISA RIZKY AULIA
NIM : 11720724835
Jurusan : Ilmu Hukum S1
Semester : VII (Tujuh)
Lokasi : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMPAR TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksanya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.

a.n. Rektor
Dekan



Dr. Drs. H. Hajar., M.Ag
NIP. 19580712 198603 1 005

Tembusan :
Rektor 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.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2021/142

Tentang

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

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPSTP/NON IZIN-RISET/38628 tanggal 11 Februari 2021, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

- | | |
|---------------------|---|
| 1. Nama | : ANNISA RIZKY AULIA |
| 2. NIM | : 11720724835 |
| 3. Universitas | : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU |
| 4. Program Studi | : ILMU HUKUM |
| 5. Jenjang | : S1 |
| 6. Alamat | : PEKANBARU |
| 7. Judul Penelitian | : TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMPAR TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN |
| 8. Lokasi | : PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMPAR |

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 24 Februari 2021

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan
dan Karakter Bangsa,



Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.



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 KAMPAR PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KAMPAR



Jl. Jend. Sudirman No.107 Telp. 0762 20444 Bangkinang Kota

SURAT KETERANGAN

Nomor: 50/Perumdam-TK/SK/III/2021

Dengan ini memberikan dan membenarkan nama tersebut dibawah ini :

Nama : **ANNISA RIZKY AULIA**
 NIM : 11720724835
 Program Studi : Ilmu Hukum S1
 Universitas : UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Semester : VIII (Delapan)

Bahwa yang namanya tertera diatas telah melakukan Penelitian dengan Judul :

**"TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA
 KAMPAR TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG
 UNDANG NO.8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN"** pada
 Perumdam Tirta Kampar dengan ketentuan tidak melakukan penelitian yang
 menyimpang dari ketentuan dalam pengambilan data tersebut.

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya agar dipergunakan
seperlunya.

Bangkinang, 30 Maret 2021
 Perumdam Tirta Kampar
 Kabag. Umum



Burhanis, SE
 NIK. 020036



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 : ANNISA RIZKY AULIA

NIM : 11720724835

JURUSAN : ILMU HUKUM

**JUDUL : TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
(PERUMDAM) TIRTA KAMPAR TERHADAP KERUGIAN
KONSUMEN DITINJAU MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Pembimbing: **MUSRIFAH, S.H MH**

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

Pekanbaru, Juli 2021

Pimpinan redaksi



Dr. M. Alpi Syahrin., SH., MH. CPL
NIP. 19880430 201903 1 010

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**

Skrripsi dengan judul "*Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumdam) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*" yang ditulis oleh :

Nama : **ANNISA RIZKY AULIA**

NIM : 11720724835

Program Studi : Ilmu Hukum

Telah dimunaqasahkan pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 30 Juni 2021

Waktu : 08.00 WIB

Tempat : Daring/ Online

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

Pekanbaru, 05 Juli 2021 M

TIM PENGUJI MUNAQASAH

Ketua

Firdaus, SH., MH

Sekretaris

Rudiadi, SH., MH

Penguji I

DR. Alpi Syahrin, SH., MH

Penguji II

Syafrinaldi, SH., MH

Mengetahui:

Kasubbag Akademik Kemahasiswaan dan Alumni
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S.Ag.

NIP. 19750801 200701 1 023



© Hak ci

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.



BIOGRAFI PENULIS

ANNISA RIZKY AULIA, kelahiran Kuok, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau pada tanggal 18 Mei 1999. Anak pertama dari dua bersaudara, anak dari Ayahanda Jon Hendrianto dan Ibunda Esidarwati. Pendidikan pertama penulis di SD N 002 Kuok, kelulusan 2011, setelah lulus penulis melanjutkan pendidikan di MTS N Kuok, kelulusan 2014. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di MA N 1 Kampar dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2017 penulis diterima sebagai mahasiswa di jurusan Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum di Universitas Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2019 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Kantor Pengadilan Negeri Bangkinang dan pada tahun yang sama penulis melaksanakan KKN di Desa Kuok.

Pada bulan Maret 2021 penulis melaksanakan penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar. Atas berkat rahmat Allah SWT serta doa dari orang-orang tercinta, akhirnya penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul "*Tanggung Jawab Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Kampar Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*". Di bawah bimbingan langsung Ibu Musrifah, SH.,MH. Berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Syari'ah dan Hukum pada tanggal 30 Juni 2021, penulis dinyatakan **LULUS** dan berhak menyandang gelar Sarjana Hukum (SH).
Alhamdulillah, Barokallah.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau