



UIN SUSKA RIAU

©

Hak Cipta Milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

PERLINDUNGAN HAK BAGI KONSUMEN TERHADAP DISTRIBUSI AIR BERSIH

(Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Mempeloreh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syariah dan Hukum



Oleh :

KHADIJAH HASIBUAN
NIM. 12120723442

UIN SUSKA RIAU
PROGRAM STUDI

ILMU HUKUM

FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025 M/1446 H

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Jl. Sultan Syarif Kasim IV No. 1
Bukittinggi, Sumatera Barat 28231
Telp. (075) 211 111 111
E-mail: uin@uin-suska.ac.id



UIN SUSKA RIAU

© 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.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)**, yang ditulis oleh:

Nama : Khadijah Hasibuan
NIM : 12120723442
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis/8 Mei 2025
Waktu : 08:00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, Mei 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Muhammad Darwis, S.HI, SH, MH

Sekretaris
Musrifah., SH., MH

Penguji I
Syafrinaldi, SH., MA

Penguji II
Dr. Nurhidayat, SH., MH

Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zulkifli, M.Ag
071-70062005011005



UIN SUSKA RIAU

© 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.

PENGESAHAN PEMBIMBING

Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, 18 Maret 2025

No : Nota Dinas

Lamp : -

Hal : Pengajuan Skripsi Sdr. Khadijah Hasibuan

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Setelah Membaca, memberikan petunjuk dan mengarahkan serta mempertimbangkan seperlunya, maka selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Khadijah Hasibuan yang berjudul “**PERLINDUNGAN HAK BAGI KONSUMEN TERHADAP DISTRIBUSI AIR BERSIH (Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)**”, dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat saudari yang tersebut diatas dapat dipanggil untuk diujiakan dalam sidang munaqasah di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian harapan kami, atas perhatiannya kami ucapan terimakasi.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Pembimbing Skripsi I

Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H

Pembimbing II

Dr. Muhammad Darwis, S.H., M.H



UIN SUSKA RIAU

© 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.

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul **Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)**, yang ditulis oleh:

Nama : Khadijah Hasibuan
NIM : 12120723442
Program Studi : Ilmu Hukum

Telah di *munaqasyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Kamis/8 Mei 2025
Waktu : 08:00 WIB
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 20 Mei 2025
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Muhammad Darwis, S.HI, SH, MH

Sekretaris
Musrifah., SH., MH

Penguji I
Syafrinaldi, SH., MA

Penguji II
Dr. Nurhidayat, SH., MH

Mengetahui:

Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA
NIP. 19711006 200212 1 003



UIN SUSKA RIAU

© 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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "PERLINDUNGAN HAK BAGI KONSUMEN TERHADAP DISTRIBUSI AIR BERSIH (Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)", yang ditulis oleh:

Nama : Khadijah Hasibuan
Nim : 12120723442
Program studi : Ilmu Hukum

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasah di Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 18 Maret 2025

Pembimbing Skripsi I

Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H.

Pembimbing II

Dr. Muhammad Darwis, S.H.I., M.H.

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

© 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.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Khadijah Hasibuan
NIM : 12120723442
Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 17 April 2002
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Prodi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HAK BAGI KONSUMEN TERHADAP DISTRIBUSI AIR BERSIH (Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi/Karya Ilmiah dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi/Karya Ilmiah saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi/(Karya Ilmiah saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 17 Maret 2025
Yang membuat pernyataan


Khadijah Hasibuan
12120723442

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.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat **Allah Subhanahu wa Ta'ala** atas segala rahmat, hidayah, serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Perlindungan Hak Konsumen terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus di PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis).**" Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar **Sarjana Hukum (S.H)** pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Perjalanan dalam menyelesaikan penelitian ini bukanlah hal yang mudah. Tantangan dalam pengumpulan data, analisis hukum, serta perumusan konsep dalam penelitian ini menjadi pengalaman yang sangat berharga. Namun, dengan tekad, usaha, serta dukungan dari berbagai pihak, segala hambatan dapat dilalui hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi terbesar. Ayahanda Ardani dan Ibunda Mashuraidah Lubis, yang dengan kesabaran, kasih sayang, dan doa tanpa henti telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Semoga segala kebaikan yang diberikan kepada penulis menjadi keberkahan yang tak terhingga bagi mereka. Serta ucapan terima kasih untuk abang-abang penulis Doni Andrian Hsb, SH., Arip Suganda, A.Md.Kom, dan adik Rezqina Ayu Adha Hsb atas



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.

dukungan mereka dalam bentuk apa pun, telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses akademik yang penulis jalani.

2. Bapak Prof. Dr. Hairunnas Rajab, M.Ag. selaku Rektor UIN Suska Riau, Wakil Rektor I Ibu Prof. Dr. Hj. Helmiati, M.Ag., Wakil Rektor II Bapak Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd., dan Wakil Rektor III Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt.,M.Sc.,Ph.D., beserta semua staff pegawai;
3. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, Bapak Dr. H. Abdul Munir, Lc., MA. selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, M. Si sebagai Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Handani., M.Ag. selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau;
4. Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., M.H. selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan juga sebagai Pembimbing II (dua) penulis yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini;
5. Ibu Dr. Febri Handayani, S.H., M.H. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Hukum;
6. Bapak Dr. M. Alpi Syahrin, S.H., M.H. selaku dosen Pembimbing I (satu) yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan mengarahkan penulis dalam penulisan skripsi ini;
7. Kantor PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri, yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan penelitian;



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pegawai Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmu serta masukan untuk membantu kemudahan urusan penulis;
9. Teman seperjuangan Rizki Ananda Futri H. Terima kasih atas dorongan dan pengorbanannya kepada penulis, dan teman-teman seperjuangan Ilmu Hukum'21 A
10. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, semoga dibalas kebaikannya oleh Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap semoga segala jerih payah dan bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapatkan balasan kebaikan dari Allah Subhanahu wa Ta'ala. Semoga ilmu yang diperoleh dalam penelitian ini dapat menjadi amal yang bermanfaat bagi diri sendiri dan masyarakat luas.

Pekanbaru, 17 Maret 2025

Penulis

Khadijah Hasibuan

**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

KHADIJAH HASIBUAN, (2025) : Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus di PDAM Tita Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)

Perlindungan hak konsumen merupakan bagian dari tanggung jawab negara dalam menjamin pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, termasuk hak atas distribusi air bersih. Secara normatif, negara melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air telah menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh pelayanan air secara adil, merata, dan berkesinambungan. Namun dalam kenyataannya, masih terjadi ketimpangan antara apa yang seharusnya dan apa yang terjadi di lapangan, khususnya di wilayah Duri, Kecamatan Mandau, di mana masyarakat masih mengalami kesulitan mengakses air bersih secara konsisten dari PDAM Tirta Terubuk

Penelitian ini menggunakan metode yuridis sosiologis dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan wawancara terhadap konsumen dan pihak PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri. Penelitian difokuskan pada bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen serta faktor-faktor penyebab tidak terpenuhinya hak atas distribusi air bersih di Kecamatan Mandau. Analisis dilakukan untuk memahami kesenjangan antara norma hukum dan pelaksanaan di lapangan, serta menelaah tanggung jawab PDAM sebagai pelaku usaha dalam perspektif hukum perlindungan konsumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen belum sepenuhnya berjalan sebagaimana mestinya. Terdapat berbagai hambatan seperti keterbatasan jaringan distribusi, jadwal pendistribusian yang tidak menentu, hingga ketidakseimbangan pelayanan antarwilayah yang berakibat pada ketidaksetaraan akses air. Kondisi ini diperparah oleh lemahnya pengawasan, kurang responsifnya penanganan keluhan, dan belum diterapkannya sanksi terhadap penyedia layanan yang tidak menjalankan kewajibannya. Oleh sebab itu, perlu penguatan instrumen hukum, perbaikan tata kelola PDAM, dan peningkatan komitmen pemerintah daerah untuk memastikan hak-hak konsumen benar-benar terlindungi.

Kata Kunci: *Air, Distribusi, Konsumen, PDAM, 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.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah Batasan Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan dan Manfaat Masalah	15
BAB II KERANGKA TEORITIS	17
A. Kerangka Teori	17
a. Teori Hak Sebagai Hukum Subjektif	17
b. Teori Perlindungan Konsumen	18
c. Teori Keadilan.....	23
d. Teori Tanggung Jawab Pelaku Usaha	28
B. Penelitian Terdahulu	34
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38
B. Pendekatan Penelitian	38
C. Lokasi Penelitian	39
D. Informan Penelitian.....	39
E. Data dan Sumber Data.....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	42
G. Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

A. Perlindungan Hak Konsumen sebagai Pelanggan yang Tidak Terpenuhi Hak Terhadap Akses Air Bersih oleh PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis	44
B. Faktor Utama Tidak Terpenuhinya Hak Konsumen Terhadap Akses Air Bersih Oleh PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis	52
BAB V PENUTUP.....	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

BAB I**PENDAHULUAN****A. Latar Belakang**

Air merupakan aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Air juga diperlukan untuk kehidupan manusia, menjadi kebutuhan mendasar dalam setiap rumah tangga, membantu kelancaran dan pemeliharaan kegiatan pertanian juga industri. Kebutuhan akan air melekat pada suatu individu juga bagi masyarakat secara luas, oleh sebab itu air yang disediakan untuk masyarakat haruslah memperhatikan kebutuhan masing-masing individu dalam masyarakat tersebut. Air bersih merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat sehingga keberadaan dan ketersediaan dapat mempertahankan keberlangsungan hidup masyarakat. Kebutuhan akan ketersediaan air mempunyai peranan yang sangat besar bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat termasuk kesehatan masyarakat umum.

Kesadaran global mengenai masalah sumber daya air mulai muncul pada tahun 1970-an dan semakin maju seiring perkembangan zaman. Pada tahun 1972, masalah ini menjadi sorotan dalam *United Nations Conference on Human Environment* yang diadakankan di Stockholm. Konferensi tersebut menghasilkan *Stockholm Declaration on Human Environment* yang salah satu prinsipnya menyatakan bahwa air adalah sumber daya alam yang harus dilindungi, bersama dengan sumber daya lainnya seperti udara, tanah, flora

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 fauna, semestinya dikelola dengan penuh kehati-hatian untuk kepentingan generasi saat ini dan masa datang.¹

Menurut Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Indonesia dinyatakan sebagai negara hukum dalam Pasal 1 ayat (3). Konsep negara hukum Indonesia didasarkan pada nilai-nilai Pancasila, yang merupakan dasaran filosofis dan dasar negara. Salah satunya ialah jaminan terhadap Hak Asasi Manusia.² Hak atas distribusi air bersih yang memiliki hubungan erat dengan hak asasi manusia, karena akses terhadap air bersih merupakan kebutuhan dasar setiap individu untuk hidup sehat. Dalam bahasa Inggris, istilah "perlindungan" dikenal sebagai *protection*, yang menurut KBBI berarti tindakan atau proses melindungi. *Black's Law Dictionary* juga mendefinisikannya sebagai tindakan perlindungan.³ Secara umum, perlindungan berarti menjaga sesuatu baik hak, kepentingan, maupun benda dari bahaya. Perlindungan juga mencakup bentuk pengayoman dari pihak yang lebih kuat kepada yang lebih lemah. Dalam konteks hukum, perlindungan hukum merupakan upaya pemerintah untuk memastikan kepastian hukum agar hak-hak warga negara terlindungi dan pelanggaran terhadapnya dapat dikenai sanksi sesuai hukum yang berlaku.

Penegasan tentang pentingnya air sebagai benda publik dan sumber daya alam yang terbatas untuk kehidupan dan kesehatan ditegaskan kembali dalam *General Comment No.15 ICESCR* yang dikeluarkan oleh *Committee on Economic, Social and Cultural Rights* pada tahun 2002. Beberapa hal yang

¹ Kasim, Helmi. The Enhancement of the Role of the State in the Fulfilment of the Right of Citizen to Water, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 12, No. 2, (2015), h. 357.

² Hadi, Fikri.“The State of Law and Human Rights in Indonesia”, *Wijaya Putra Law Review*, Vol. 1, No. 2, (2022), h. 171.

³ Garner, Bryan A. *Black's Law Dictionary*, ninth edition, (St. paul: West, 2009), h. 1343.



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.

dijuraikan dalamnya adalah mengenai kewajiban negara pihak untuk menjamin bahwa hak atas air dapat dinikmati tanpa diskriminasi, kewajiban untuk memberikan fasilitas yang memudahkan akses terhadap air bagi mereka yang memiliki keterbatasan akses. Selain itu kewajiban negara untuk menghargai (*to respect*), melindungi (*to protect*) dan memenuhi (*to fulfil*) hak asasi manusia.

Pentingnya air dan kaitannya dengan berbagai persoalan yang diakibatkan oleh minimnya akses terhadap air telah disadari sejak lama. Pada tahun 2003 Organisasi kesehatan dunia atau *World Health Organisation (WHO)* mengeluarkan publikasi berjudul *The Right to Water*. Dalam publikasi ini WHO menyatakan bahwa dari 6 miliar penduduk bumi, 1,1 miliar di antaranya tidak memiliki akses yang cukup terhadap air minum yang aman. Kurangnya akses ini membawa akibat lanjutan, yakni terhalangnya pemenuhan akan hak atas kesehatan dan hak asasi manusia lainnya seperti hak atas makanan dan tempat tinggal yang memadai. Pernyataan ini menunjukkan bahwa terpenuhinya hak atas air (*the right to water*) sangat menentukan pemenuhan hak-hak asasi lainnya.⁴

Di Indonesia 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 pelaksanaan teknis pengelolaan sumber daya air tingkat pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang pengelolaan sumber daya

⁴Ibid. h. 356.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

air dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dibidang pengelolaan sumber daya

⁵

Di Indonesia sendiri suplai air minum ke penduduk dikelola oleh negara atau bekerjasama dengan pihak swasta atas izin pemerintah. Salah satu institusi pihak pengelola air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).⁶

Dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, Pasal 28 ayat (1) dinyatakan bahwa, “*Pendayagunaan Sumber Daya Air ditujukan untuk memanfaatkan Sumber Daya Air secara berkelanjutan dengan prioritas utama untuk pemenuhan Air bagi kebutuhan pokok sehari-hari masyarakat*”. PDAM sebagai Perusahaan yang dibentuk pemerintah ditugaskan untuk mengelola sumber daya air yang selanjutnya didistribusikan kepada pelanggan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terdapat disetiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia.

Kegiatan mengelola sumber daya air yang dilakukan BUMD dipерuntukkan bagi masyarakat diamanatkan dalam Pasal 33 ayat (3) UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyatakan “*Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat*” dan diatur lebih lanjut dalam UU No. 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, khususnya pada Pasal 6 yang berbunyi “*negara menjamin hak rakyat atas Air guna memenuhi kebutuhan*

⁵ Indonesia, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air : Pasal 1 Angka 12 (Jakarta, 2015).

⁶ Mahardika, I Nyoman Renaldi, dkk, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng), *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol. 2, No. 3(2019), h. 193.



© Hak Cipta terbatas pada Universitas Islam Negeri 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.

pokok minimal sehari-hari bagi kehidupan yang sehat dan bersih dengan jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman, terjaga keberlangsungannya dan terjangkau". Negara sebagai penanggung jawab kemakmuran rakyat sudah seharusnya menjamin hak-hak rakyat untuk memenuhi kebutuhan air bersih.

Di Kecamatan Mandau sendiri kebutuhan pelanggan atas air bersih dipercayakan kepada PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri yang merupakan anak cabang dari PDAM Tirta Terubuk Pusat Kabupaten Bengkalis yang beroperasi di Duri. Di daerah perkotaan seperti Kecamatan Mandau terdapat sumber air tradisional meskipun ada lembaga yang memiliki pasokan sumber air bersih yang modern. Banyak dari masyarakat yang masih menggunakan sumber air tradisional, sementara di daerah-daerah yang tidak memiliki sumber air bersih tidak dapat mengandalkan PDAM untuk memenuhi kebutuhan mereka. Kekecewaan masyarakat terjadi karena tidak cukupnya pasokan air bersih yang terjadi secara terus menerus dan berkelanjutan dalam jangka panjang. PDAM sebagai suatu perusahaan yang mempunyai misi menyediakan pendistribusian air bersih kemasyarakatan pun masih saja belum optimal, perluasan distribusi air dilakukan secara tidak merata, tidak bisa dirasakan oleh semua kalangan yang membutuhkannya.

Distribusi terhadap air bersih dan aman merupakan kebutuhan dasar. Air tidak hanya dibutuhkan untuk minum tetapi juga untuk memenuhi kebutuhan akan makanan, kebutuhan higienis dasar serta untuk mendukung terpenuhinya hak atas kesehatan serta untuk mencegah penyakit. Berbagai persoalan terkait air menunjukkan bahwa masalah air adalah masalah fundamental 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.

mempengaruhi kehidupan manusia dan perkembangan negara sehingga harus disikapi dengan pendekatan komprehensif.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia didasarkan pada ketetapan pemerintah, yang memberikan dasar hukum yang jelas untuk melindungi hak-hak konsumen secara optimis. Konsumen adalah suatu isu penting dan mendesak untuk segera diselesaikan, terutama di Indonesia, mengingat kompleksnya masalah perlindungan konsumen. Terlebih lagi, dalam menghadapi era perdagangan bebas yang akan datang, diperlukan langkah-langkah untuk melindungi hak-hak konsumen yang sering diabaikan oleh produsen yang hanya memikirkan keuntungan. Selain itu, produsen yang jujur juga perlu mendapatkan perlindungan.⁷ Hukum ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Melalui UU ini (UUPK), pemerintah Indonesia menetapkan perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Undang-Undang ini tidak bermaksud menentang produsen, melainkan menghargai hak-hak konsumen secara universal. Perlindungan konsumen adalah bagian dari perlindungan Hak Asasi Manusia (HAM). Konsep HAM tidak hanya terbatas pada hubungan antara warga negara dan pemerintah, tetapi juga mencakup hubungan antar masyarakat, yaitu antara produsen dan konsumen.⁸

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk memberikan rasa aman kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Upaya

⁷ Atsar, Abdul dan Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019), h. 22.

⁸ Fotri, Beby Suryani, dkk, "The Ultimum Remedium/Last Resort Principle of Business Actors in Costumer Protection Law", *Doktrina: Journal of Law*, Vol. 4, No. 1 (2021), h. 70.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

perlindungan ini meliputi tindakan preventif dan represif di berbagai bidang. Oleh karena itu, pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan:

- Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang transparan dan menjamin kepastian hukum.
- Melindungi kepentingan konsumen khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
- Meningkatkan kualitas barang dan layanan jasa.
- Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
- Mengintegrasikan pelaksanaan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan lainnya.⁹

Masyarakat sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajiban dalam berperan sebagai konsumen, yaitu:

Hak Konsumen

- Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- Hak untuk mendapatkan kompensasi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.¹⁰

⁹ Maharani, Alfina dan Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (*Literature Review*), *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 6, (2021), h. 661.

¹⁰ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : Pasal 4 (Jakarta, 1999)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Kewajiban Konsumen

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselemanat;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.¹¹

Masyarakat sebagai konsumen tentunya memiliki hak dan kewajiban untuk menjalani dan berperan sebagai konsumen. Hal ini dapat dilihat sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 1 disebutkan “*Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen*”. Kepastian hukum ini memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan diperkuat dengan undang-undang khusus, yang bertujuan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang dan merugikan konsumen. Lebih lanjut pada Pasal 7 huruf c “*memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif*”. Ketentuan pasal-pasal ini menunjukkan bahwa UUPK tersebut dapat dijadikan payung hukum bagi masyarakat sebagai konsumen. Namun pada suatu kasus dalam pendistribusian air bersih di Duri khususnya Kecamatan Mandau terkenal karena daerah yang sulit air, dan belum ada langkah tegas dalam menuntut tanggung jawab pihak PDAM terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen. Sejak tahun 2011 krisis air di Duri sering

¹¹ Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen : Pasal 5 (Jakarta, 1999).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

menjadi permasalahan antara PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri dengan pelanggannya.

Masyarakat yang menggunakan layanan distribusi air sering kali mengalami kekecewaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum. Beberapa aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan ini dirangkum dalam tabel berikut:

**Tabel 1. 1
Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Terubuk Duri**

No	Keluhan Pelanggan	Harapan Pelanggan
1.	Kualitas air yang didistribusikan kemasyarakatan terkadang tidak memuaskan seperti air yang keruh dan berwarna	Agar kemudian kuantitas dan kualitas yang diberikan PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri dapat diperbaiki terus dan lebih baik.
2.	Kecilnya volume air yang didistribusikan ke pelanggan	
3.	Pelayanan air bersih yang tidak menentu karena air yang didistribusikan tidak mengalir secara terus menurus selama 24 jam	
4.	Macetnya aliran air yang kadang memakan waktu hingga 1-5 hari tidak ada air yang mengalir kerumah-rumah pelanggan	
5.	Masyarakat merasa keberatan dengan pengenaan tarif dasar dan denda keterlambatan pembayaran yang dinilai terlalu memberatkan mereka yang terkendala	
6.	Keluhan masyarakat yang terkadang lama ditanggapi	

Sumber: Portal Komentar Situs Website PDAM Cabang Duri, 2020-2024



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, penyelesaian tugas akhir atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Pada dasarnya diskriminasi adalah pembedaan perlakuan. Menurut Theodorson, diskriminasi adalah perlakuan yang tidak seimbang terhadap prorongan, atau kelompok, berdasarkan sesuatu, bisa bersifat kategorial, atau atribut-atribut khas, seperti berdasarkan ras, kesukubangsaan, agama, atau keanggotaan kelas-kelas sosial.¹² Tindakan diskriminatif dalam pendistribusian air bersih oleh PDAM terjadi ketika terdapat ketidakadilan dalam pemberian layanan kepada masyarakat/pelanggan. Bentuk diskriminasi ini terlihat dari distribusi air yang tidak merata, di mana beberapa wilayah menerima air dengan kualitas yang buruk, volume kecil atau aliran air yang tidak menentu. Ketika masyarakat di daerah tertentu harus menghadapi air yang sering macet hingga 1-5 hari, sementara daerah lain menerima yang lebih baik, hal ini menunjukkan adanya perbedaan perlakuan yang tidak adil. Selain itu, respons lambat terhadap keluhan masyarakat menunjukkan ketidakpedulian yang sistematis terhadap hak dasar seperti air bersih. Semua bentuk ketidakadilan ini mencerminkan perlakuan diskriminatif yang akhirnya mendorong masyarakat untuk menggugat atau menyampaikan semua keluhan kepada pihak PDAM untuk memperjuangkan hak-hak mereka yang diabaikan.¹³

Krisis air baku di ibukota Kecamatan Mandau yaitu Duri disebabkan oleh kurangnya pasokan air baku yang diolah IPA sehingga menyebabkan air sering berhenti mengalir dan juga tekanan air yang sangat kecil. Disamping tekanan air yang sangat kecil, air lebih sering mati daripada mengalir. Hal ini disebabkan

¹² Fulthoni, dkk, *Buku Saku untuk Kebebasan Beragama Memahami Diskriminasi*, (Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center, 2009), h. 3.

¹³ Ardani, Pelanggan PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri, Wawancara, Kecamatan Mandau, 17 April 2024.



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.

karena PDAM Duri yang pasokan air baku diperoleh dari waduk PT. Chevron Pacific Indonesia debit air di waduk hanya sedikit dipasokkan. Kemudian pada akhir tahun 2021 tampaknya aliran air tersendat merata beberapa wilayah Duri, seperti Kecamatan Mandau, Kecamatan Pinggir, Kelurahan Air Jamban, Jalan Babussalam. Kepala cabang PDAM Duri mengkonfirmasi hal ini disebabkan karena adanya proses pengerajan peremajaan jaringan pipa oleh PUPR Bengkalis. Namun hingga pada tahap finishing distribusi air masih tersendat dari PDAM Duri.¹⁴

Tidak sampai disitu, Pembangunan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) Durolis telah diresmikan Presiden RI awal tahun 2023 di Kabupaten Rohil, namun sampai saat ini belum bisa dinikmati masyarakat Duri. Padahal proyek SPAM ini menghabiskan anggaran Rp. 396,6 miliar tersebut akan menyediakan suplai air di tiga wilayah yakni Rokan Hilir, Bengkalis dan Kota Dumai. Secara keseluruhan SPAM memiliki target kapasitas penerima manfaat 160.000 sambungan rumah (SR), untuk Kabupaten Bengkalis yang sangat dinanti oleh dua kecamatan yaitu Mandau dan Pinggir sebanyak 15.000 SR namun hingga sampai ini belum terjalankan dengan alasan terdapat kebocoran pada pipa sambungannya sehingga air tidak dapat dialirkan ke unit PDAM di Duri khususnya Mandau. Hingga saat ini belum ada perkembangan mengenai

¹⁴ Syahrir, Alam, dkk, Analisis Investasi Penyediaan Air Baku Untuk PDAM Tirta Duri (Intake Air Baku Sungai Rokan), Oktober, 2015, h. 2.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

perbaikan pipa sambung yang bocor, sebab pihak PDAM Bengkalis menjelaskan adanya persoalan izin untuk penggalian perbaikan pipa sambungan yang bocor.¹⁵

Kebutuhan pemakaian air didasarkan pada kebutuhan air bersih domestik dan non domestik. Kebutuhan air domestik merujuk pada konsumsi air rumah tangga yang dihitung berdasarkan jumlah penduduk. Sementara itu, kebutuhan air non domestik meliputi penggunaan air untuk industri, tempat ibadah, fasilitas sosial, area komersial, serta tempat umum lainnya, yang biasanya mencapai 20%-25%. Sehingga pihak PDAM dapat mengolah air sebanyak:

**Tabel 1. 2
Instalasi Pengolahan Air Periode 2022**

NO	Bulan	TOTAL/ HARI	
		Air Yang Dipakai Untuk Di Produksi	Air Yang Didistribusikan
		Satuan M ³	Satuan M ³
1.	Juli	3791	3154
2.	Agustus	4090	3277
3.	September	4333	3565
4.	Oktober	4498	3780
5.	November	4464	3733
6	Desember	4143	3380

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Duri, 2022

Adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Bengkalis didirikan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Membangun, memelihara dan menjalankan operasi penyediaan air minum.
2. Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi air merata dan efisien.
3. Menyelenggarakan pengaturan untuk mencegah pengambilan air secara liar.

¹⁵ Administrator, SPAM Durolis di Duri Belum Berfungsi, RiauPos.co, <https://riaupos.jawapos.com/bengkalis/2253592705/spa,-durolis-di-duri-belum-berfungsi>. Diakses pada Desember, 2023.



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. Menyelenggarakan pelayanan air minum ke masyarakat secara tertib dan teratur.¹⁶

Kenyataannya pendistribusian air bersih tidak terakses secara adil, pelanggan tidak terpenuhi hak-hak nya sebagai pelanggan/konsumen terhadap akses air bersih yang telah dipercayakan pemerintah kepada PDAM. Hal ini jika diabaikan terus tentu akan menimbulkan dampak negatif bagi masyarakat dengan akses terbatas terhadap air bersih seperti menciptakan ketidaksetaraan sosial yang lebih besar, berkemungkinan menyebabkan konflik antar wilayah dan pengambilan air secara liar. Seluruh keluh kesah dan laporan masyarakat untuk permasalahan ini hanya terhenti pada permohonan maaf dari pihak PDAM Duri. Menyangkut kewajiban konsumen beriktiad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan tranaksi dengan produsen/pelaku usaha. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen/pelaku usaha. Kewajiban membayar sesuai dengan nilai tukar oleh konsumen yang telah disepakati dengan produsen/pelaku usaha, merupakan hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.¹⁷ Namun yang lebih buruk bagi pelanggan, jika mengalami keterlambatan dalam pembayaran tagihan air PDAM maka akan ada denda yang berlaku, sementara jika PDAM tidak mampu memberikan pasokan distribusi air bersih kepada pelanggan tidak ada denda atau sanksi apa pun. Padahal, hukum perdata memberikan sanksi

¹⁶ Website resmi DPMPTSP Kab. Bengkalis (*Pengembangan Pengolahan Air Bersih*) <https://www.dpmptsp.bengkaliskab.go.id> diakses pada 18 Maret 2024.

¹⁷ Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007), h. 49.



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.

berupa ganti rugi bagi pelaku diskriminasi, baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja. Sanksi ini diharapkan tidak hanya mengembalikan kerugian korban, tetapi juga agar pelaku tidak mengulangi perbuatannya yang merugikan orang lain.¹⁸

Negara sebagai penanggung jawab dalam pemenuhan hak masyarakat akan akses air bersih bersama pemerintahan daerah, pemerintah harus mencari berbagai macam alternatif lain untuk penyedia air bersih dengan meningkatkan kapasitas produksi air bersih, melakukan perbaikan dan perawatan infrastruktur seperti pipa, pompa dan instalasi lainnya yang berpeluang besar menghambat distribusi air bersih kepada masyarakat.

Menjadi salah satu bagian dari konsumen yang turut merasakan ketidakmerataan hak akan distribusi air bersih yang sebagaimana telah ditentukan oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, agar terciptanya sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan melindungi konsumen dari ketidakadilan pelaku usaha. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian hukum dengan judul: **“Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis).**

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian ini lebih terarah dan sistematis, maka penulis membatasi permasalahan pada penelitian ini, fokus utama penelitian ini

¹⁸ Hasler, Parker, “Tort Liability for Racial Discrimination”, *Columbia Journal of Race and Law*, (2021).



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.

menekankan pada tanggung jawab PDAM secara komprehensif seperti yang telah dicantumkan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf c, hak-konsumen dalam mendapatkan layanan air bersih yang layak, serta upaya pencegahan dan penanganan pasca terjadinya diskriminasi distribusi air bersih. Penelitian ini akan memfokuskan pada persepsi konsumen terhadap ketidakmerataan distribusi air, termasuk masalah jadwal pengiriman yang tidak konsisten oleh PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri.

C Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis)?

D Tujuan dan Manfaat Masalah

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis).
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi Perlindungan Hak Bagi Konsumen Terhadap Distribusi Air Bersih (Studi Kasus PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri Kabupaten Bengkalis).

**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.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Manfaat penelitian bagi penulis adalah sebagai persyaratan dalam menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Sebagai solusi untuk mengatasi permasalahan distribusi air bersih di kawasan pelayanan PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri.
- c. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dan bahan pembanding dan pengkajian ilmu pengetahuan bagi peneliti di masa yang akan datang dengan pembahasan topik yang sama.



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

KERANGKA TEORITIS

A. Kerangka Teori

a. Teori Hak Sebagai Hukum Subjektif

Dalam suatu hubungan hukum (*rechtsbetrekking*) terdapat hubungan timbal balik, yaitu hak (*bevoegheid*) kekuasaan atau dan kewajiban (*plicht*). Hukum objektif merupakan yang lazim dikenal dengan “hukum” dalam kehidupan sehari-hari. Sinonim yang umum digunakan untuk menggantikan istilah “hukum objektif” adalah tertib hukum atau hukum positif yang merujuk pada keseluruhan sistem hukum yang berlaku dalam suatu negara. Sedangkan hukum subjektif ialah hak yang diberikan oleh hukum objektif. Menurut Apeldoorn, hukum objektif merupakan kaidah hukum yang berlaku secara universal tanpa mempertimbangkan individu tertentu, sementara hukum subjektif adalah hak atau kewajiban yang melekat pada subjek hukum tertentu.¹⁹

Hukum subjektif merupakan kaidah hukum yang berasal dari hukum objektif yang secara khusus berlaku bagi individu tertentu. Dengan demikian, hukum subjektif ini menjadi hak dan kewajiban yang melekat pada orang tersebut. Oleh karena itu, hukum subjektif ini muncul apabila hukum objektif bereaksi, hal ini dikarenakan penerapan hukum objektif akan menghasilkan dua efek sekaligus yaitu memberikan hak dan menimbulkan kewajiban bagi pihak yang terlibat. Hukum objektif yang memberikan kerangka kerja untuk mengatur bagaimana

¹⁹ Langitan, Crisandy F., “Perlindungan Hukum Pengalihan Hak Ekonomi Atas Hak Cipta Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta”, *Lex Et Societatis*, Vol. VII, No.1, (2019), h. 87-88.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

hak-hak ini dapat dilindungi. Misalnya, undang-undang yang mengatur perlindungan konsumen memberikan dasar bagi individu untuk menuntut ganti rugi jika hak-hak mereka dilanggar oleh pelaku usaha. Itulah mengapa hubungan antara hukum subjektif dan objektif sangat penting untuk menciptakan sistem hukum yang baik. Perlindungan terhadap hak-hak subjektif sangat penting dalam membangun keadilan sosial.

Dengan adanya pengakuan terhadap hak-hak individu, masyarakat dapat menciptakan lingkungan dimana setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk melindungi hak-haknya dan mencegah pelanggaran hak asasi manusia. Apabila pada hubungan hukum yang terjadi antar pembeli dengan penjual, terdapat hubungan timbal balik antara hak dan kewajiban. Kewajiban pembeli untuk membayar harga pembelian kepada penjual melahirkan hak bagi penjual untuk menuntut pelunasan pembayaran.²⁰

b. Teori Perlindungan Konsumen

Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan istilah perlindungan hukum. Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah upaya untuk mengorganisasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat supaya tidak terjadi tibrukan antar kepentingan dan dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.

²⁰ Yahyanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Malang: Setara Press, 2016), h. 9.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Konsep perlindungan hukum dari Satjipto Raharjo terinspirasi oleh pendapat Fitzgerald tentang tujuan hukum, yaitu untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut. Adapun menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya.²¹

Menurut *Business English Dictionary*, perlindungan konsumen adalah *protecting consumers against unfair or illegal trader*. Adapun *Black's Law Dictionary* mendefinisikan *a statute that safeguards consumers in the use goods and service*. Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Pada dasarnya, hukum perlindungan konsumen telah sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Lowe, "...rules of law which recognize the bargaining weakness of individual consumer and which ensure that weakness is not uniformly exploited". Definisi konsumen secara sederhana dikemukakan oleh mantan Presiden Amerika Serikat, John F. Kennedy, yakni "*Consumers by definition include all*".²² Menurut John F. Kennedy bahwa konsumen memiliki hak-hak

²¹ Sudrajat, Tedi, *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintah*, (Jakarta: Sinar Grafika), 2020, h. 96.

²² Wheny, Vera, Setijawati Soemarwi dan Judith Ridzki, "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Peredaran Kosmetik Palsu Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

**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.

dasar seperti hak atas keamanan, informasi, memilih, dan hak untuk didengar. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan terhadap konsumen merupakan suatu perlindungan atas hak-hak konsumen.²³ Hak konsumen artinya bahwa segala sesuatu yang harus didapatkan oleh konsumen sedangkan kewajiban konsumen dari adanya setiap transaksi. Konsumen memiliki kelemahan antara lain yaitu rendahnya pemahaman tentang hak-hak konsumen berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. UUPK bertujuan untuk menjadi landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga swadaya masyarakat yang berupaya untuk memberdayakan konsumen melalui penyadaran konsumen. Hal ini penting karena tidak mudah mengharapkan kesadaran pelaku usaha karena pada dasarnya prinsip ekonomi pelaku yaitu memperoleh keuntungan sebesar-besarnya dengan modal sekecil mungkin. Ini dapat merugikan kepentingan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung.²⁴

Perlindungan konsumen melalui UUPK menjadi krusial untuk mencegah eksploitasi konsumen oleh pelaku usaha yang hanya mencari keuntungan. Undang-Undang ini tidak hanya memberikan perlindungan hukum kepada konsumen tetapi juga meningkatkan kualitas barang dan jasa yang dihasilkan,

Perlindungan Konsumen dan Peraturan BPOM Nomor 23 tahun 2019”, *Jurnal Rectum*, Vol. 5, No.1, (2023), h. 998.

²³ Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2019), h. 25.

²⁴ Montolalu, Kristania, “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek”, *Lex Administratum*, Vol. XI, No. 04, (2023), h. 3.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

memastikan kesehatan dan keamanan konsumen, serta meningkatkan kesadaran konsumen untuk melindungi diri sendiri. Semakin berkembangnya perekonomian, tidak menutup kemungkinan sering terjadi transaksi yang menyebabkan ketidakpuasan konsumen karena produk tidak memenuhi standar keamanan dan kualitas yang diinginkan. Hal ini menunjukkan pentingnya peraturan perlindungan konsumen untuk menjaga kepentingan dan keamanan konsumen dari produk yang tidak sesuai standar.²⁵

Tujuan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi. Singkatnya, bahwa segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan preventif, akan tetapi juga tindakan represif dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Maka pengaturan perlindungan konsumen salah satunya dilakukan dengan:²⁶

1. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informal, serta menjamin kepastian hukum.
2. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
3. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa.

²⁵ Siregar, Sutan Pinayungan, “Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Journal of Law. Administration and Social Science*, Vol. 4, No.2, (2024), h. 231.

²⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana), 2013, h. 22.

**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. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
5. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.

Menurut Prof. Hans W. Micklitz, dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan. *Pertama*, kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kebijakan yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atas informasi). *Kedua*, kebijakan compensatoris, yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas keamanan dan kesehatan).²⁷ Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Dalam hal mewujudkan keadilan, Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan (*justice*) yang menyatakan *the end of the justice to secure from the injury*.²⁸

Namun tujuan yang hendak dicapai sistem perlindungan konsumen tidak terwujudkan jika melihat realita yang terjadi pada masyarakat Kecamatan Mandau, Duri. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) cabang Duri justru tidak terbuka kepada pelanggannya terkait jadwal pengiriman dan ketidakmerataan distribusi air di Kecamatan Mandau yang mengakibatkan konflik antar konsumen dan pihak PDAM jangka panjang.

²⁷ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000), h. 49.

²⁸ Nasution, Bismar, *Mengkaji Ulang Hukum sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, (Medan:Universitas Sumatera Utara, 2004), h. 5.

**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. Teori Keadilan

Diskursus mengenai konsep keadilan telah menjadi salah satu tema sentral dalam pemikiran manusia sepanjang sejarah peradaban. Tema ini diperbincangkan sejak zaman filsafat klasik seperti Plato dan terus berkembang hingga era modern dengan berbagai pendekatan dan perspektif yang berbeda. Kompleksitas konsep keadilan telah mendorong lahirnya berbagai teori yang berupaya menjawab pertanyaan mendasar mengenai hakikat keadilan. Kehadiran diskursus keadilan dalam berbagai bidang keilmuan menunjukkan batapa besarnya urgensi dan relevansi tema ini dalam kehidupan manusia.

Dalam karyanya yang monumental, *A Theory of Justice*, filsuf John Rawls menekankan pentingnya keadilan sebagai prinsip fundamental dalam institusi sosial. John Rawls menegaskan bahwa keadilan memiliki kedudukan yang sama dengan kebenaran dalam sistem pemikiran. Sebuah teori yang tampak elegan dan sistematis harus ditolak atau direvisi jika tidak mencerminkan kebenaran, demikian juga hukum serta institusi sosial, betapun efisien dan tertata dengan baik, harus diperbaiki atau bahkan dihapus jika mengandung ketidakadilan. Ia menyatakan “*justice is the first virtue of social institutions, as truth is of system of thought. A theory however elegant and economical must be rejected or revised if it is untrue: likewise laws and institutions no matter how efficient and well-arranged must be reformed or abolished if they are unjust.*”²⁹

Secara historis mengenai keadilan yang telah mengalami perkembangan dalam berbagai periode. Pada masa klasik, memuat mengenai keadilan cenderung

²⁹ Muhajir, Rahmat dan Agus Setiadi, *Paradigma Keadilan Substantif Dalam Perumusan Norma Baru*, (Yogyakarta: CV. Global Press, 2018), h. 24.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

fokus pada aspek hasil distribusinya atau yang dikenal dengan konsep keadilan distributif. Konsep ini bertumpu pada tiga prinsip utama, yaitu prinsip kebutuhan atau *need*, yang menekankan pada penyediaan kebutuhan individu secara proporsional, prinsip kewajaran atau *equity/fairness*, menitikberatkan pada pembagian yang adil, prinsip kesetaraan atau *equality/sameness*, mengedepankan perlakuan yang sama bagi setiap individu tanpa diskriminasi. Adapun pada periode ini, prosedur keadilan lebih banyak ditinjau dari aspek formal, misal dalam konteks hukum, bagaimana keadilan ditegakkan melalui prosedur yuridis yang telah ditetapkan.³⁰

Menurut John Rawls konsep keadilan yang adil (*Justice as Fairness*) di dasarkan pada dua prinsip utama. Pertama, Prinsip Kesetaraan Kebebasan Dasar (*The Principle of Equal Basic Liberties*) menjamin bahwa setiap individu memiliki hak yang sama atas kebebasan-kebebasan dasar yang paling luas, tanpa memandang status sosial atau ekonomi mereka. Prinsip ini memastikan bahwa hak-hak fundamental dijamin secara setara bagi semua orang. Kedua, Prinsip Perbedaan (*The Difference Principle*) mengakui bahwa ketidaksetaraan sosial dan ekonomi dapat diterima, asalkan ketidaksetaraan tersebut memberikan manfaat terbesar bagi mereka yang paling kurang beruntung dalam masyarakat. Dengan kata lain, perbedaan dalam distribusi sumber daya dan kesempatan diperbolehkan jika perbedaan tersebut secara nyata meningkatkan kesejahteraan kelompok yang paling rentan.³¹

³⁰ *Ibid*, h. 25.

³¹ Website resmi Sekolah Tinggi Ilmu Hukum Adhyaksa, “*Keadilan sebagai Kewajaran*” Konsep Teori Keadilan Oleh John Rawls, <https://stih-adhyaksa.ac.id/justice-as-fairness-konsep-teori-keadilan-oleh-john-rawls/>. Diakses pada tanggal 10 Maret Pukul 23.10 WIB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Reinhold Neibuhr seorang teolog dan pemikir etika sosial terkemuka abad ke-20, memandang keadilan sebagai konsep yang dinamis dan penuh paradoks. Baginya, keadilan tidaklah statis atau tunggal, melainkan sebuah spektrum yang mencakup berbagai dimensi. Keadilan tidak dapat dipisahkan dari pembahasan mengenai “semangat keadilan”, yaitu dorongan moral untuk menegakkan kebenaran dan melawan ketidakadilan. Ini melibatkan kepekaan terhadap penderitaan dan penindasan, serta komitmen untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil.³²

Selain itu, keadilan juga berkaitan dengan “aturan” dan “struktur keadilan”. Aturan adalah kerangka kerja formal yang mengatur interaksi sosial, seperti hukum dan kebijakan publik. Struktur keadilan adalah insitusi dan mekanisme yang memastikan bahwa aturan dan struktur saja tidak cukup. Keadilan juga membutuhkan “kalkulasi hak”, yaitu penilaian yang cermat terhadap hak dan kewajiban masing-masing individu dan kelompok dalam masyarakat. Ini melibatkan penentuan bagaimana sumber daya dan manfaat harus didistribusikan secara adil.³³

Niebuhr juga menyoroti pentingnya “keseimbangan kekuasaan dan persaingan kepentingan” dalam mewujudkan keadilan. Ia mengakui bahwa masyarakat terdiri dari berbagai kelompok dengan kepentingan yang berbeda-beda, dan seringkali bertentangan. Keadilan, menurutnya, adalah tentang tentang menciptakan keseimbangan kekuasaan yang adil di antara kelompok-kelompok

³² Website resmi Stanford University’s Martin Luther King, Jr. Papers Project, <https://kinginstitute.stanford.edu/king-papers/documents/reinhold-neibuhrs-ethical-dualism>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2025, Pukul 23.54 WIB.

³³ Natalia, Oinike, *Studi Perbandingan Antara Teori Keadilan Menurut John Rawls dan Reinhold Neibuhr*, JTCES Science for Society, Vol. 13, No. 1, (2020), h.41



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

ini, sehingga tidak ada kelompok yang mendominasi atau menindas kelompok lain.

Salah satu pandangan Niebuhr yang paling terkenal adalah bahwa “keadilan yang hanya sebatas keadilan adalah keadilan yang kurang”. Ia percaya bahwa keadilan yang sejati harus melampaui perhitungan hak dan kewajiban, dan mencapai keadaan ‘persaudaraan’ dimana tidak ada konflik kepentingan. Dalam kondisi ini, setiap orang akan memperlakukan orang lain dengan rasa hormat dan empati, dan bekerja sama untuk mencapai kebaikan bersama.

Prinsip umum yang paling penting oleh Niebuhr diidentifikasi menjadi dua yaitu: kebebasan dan kesetaraan. Kebebasan, yang merupakan esensi dari hakikat manusia, tidak dapat berdiri sendiri sebagai prinsip sosial. Kebebasan harus dikaitkan dengan keadilan dan kesetaraan. Kesetaraan, bagi Niebuhr, adalah standar tertinggi keadilan dan prinsip regulatifnya. Keadilan yang setara dianggap sebagai tujuan sosial yang paling rasional. Penerapan prinsip kesetaraan mencakup perhatian pada proses dan tujuan, serta memberikan ruang bagi keberpihakan kepada kelompok yang kurang beruntung (*Preferential Option for The Poor*).³⁴

Selain itu, Niebuhr menekankan keadilan memerlukan penggunaan kekuatan atau paksaan untuk menciptakan ketertiban. Ia berpendapat bahwa kekuatan seringkali menghasilkan ketidakadilan. Oleh karena itu, keadilan dalam sistem sosial tidak hanya berkaitan dengan distribusi yang adil, tetapi juga dengan kesimbangan kekuasaan yang tepat.³⁵ Bagi Neibuhr, perjuangan untuk keadilan

³⁴ *Ibid*, h. 42.

³⁵ Laming, Muhammad Tahir, *Keadilan Dalam Beberapa Perspektif: Suatu Kajian Beberapa Paradigma Tentang Keadilan*, Meraja Journal, Vol. 4, No. 2, Juni, (2021), h.274



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.

adalah perjuangan untuk meningkatkan kekuatan kelompok yang menjadi korban ketidakadilan.

Keadilan dalam pengelolaan sumber daya air adalah isu penting dalam kebijakan global, meskipun konsepnya sering sekali sulit dipahami. Ketidakadilan dalam akses terhadap air dan partisipasi dalam pengelolaannya masih menjadi tantangan di berbagai belahan dunia. Krisis air yang terjadi bukan disebabkan oleh kelangkaan sumber daya, tetapi lebih karena distribusi yang tidak merata.

Selain itu, konsep kesetaraan dan ekuitas sering disalah artikan sebagai hal yang sama, padahal memiliki perbedaan mendasar. Menurut Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB), kesetaraan adalah kewajiban hukum yang memastikan setiap individu memiliki hak yang sama, sedangkan ekuitas adalah keharusan moral untuk mengatasi ketidakadilan. Dalam konteks pengelolaan air, mencakup proses pengambilan keputusan yang memastikan setiap orang memiliki suara dalam menentukan akses yang adil terhadap distribusi air. Sebagai sumber kehidupan, air merupakan hak dasar manusia, dan setiap individu harus mendapatkan akses yang cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Selain itu, perlindungan terhadap ekosistem juga harus menjadi bagian dari upaya mewujudkan keadilan pengelolaan air. Kesetaraan dan keadilan dalam pengelolaan air sangat bergantung pada kondisi lokal, termasuk bagaimana ketidakadilan itu terjadi, dialami dan dipersepsikan oleh masyarakat.³⁶

³⁶ Higgs, C.J., "Equity in Water Resource Management: A Theoretical Dynamism", *NFR Wiley Article*, (2024), h. 2-3.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

d. Teori Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Teori pertanggungjawaban pelaku usaha mengacu pada kewajiban hukum yang dimiliki oleh pelaku usaha terhadap berbagai pihak yang terlibat dalam kegiatan bisnisnya. Dalam UUPK selain hak-hak konsumen, juga mengatur hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antimon dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai (merupakan bagian dari) hak konsumen. Kewajiban pelaku usaha antara lain:

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta menerima jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan.
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.³⁷

Tanggung jawab pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang merugikan konsumen merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran konsumen diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh

³⁷ *Ibid.* h. 52.



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 tersebut dibebankan kepada pihak yang terkait.³⁸ Untuk menentukan batas-batas atau kriteria pertanggungjawaban pelaku usaha berkaitan dengan pemenuhan hak konsumen berkaitan dengan informasi yang benar tentang barang dan/atau jasa, maka dari itu dikenal beberapa prinsip tanggung jawab, yaitu sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan Atas Adanya Unsur Kesalahan (*Fault Liability* atau *Liability Based on Principle*)

Prinsip tanggaung jawab berdasarkan kesalahan adalah prinsip yang cukup berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPdt, khususnya pasal 1365-1367, prinsip ini dipegang secara teguh, dalam doktrin hukum dikenal dengan asas *vicarious liability* dan *corporate liability*. *Vicarious liability* yang disebut juga *respondent superior, let the master answer*, mengandung arti bahwa seseorang bertanggung jawab atas kerugian orang lain yang berada dalam pengawasannya. *Corporate liability* juga memiliki pengertian yang sama dengan *Vicarious liability*.³⁹ Prinsip ini menyatakan seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Kesalahan pada dasarnya merupakan unsur yang melanggar hukum. Namun, pengertian hukum tidak hanya terbatas pada pelanggaran

³⁸ Yulius, Louis, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Produk yang Merugikan Konsumen", *Lex Privatum*, Vol. I, No.3, (2013), h. 29.

³⁹ Shidarta, *op. cit.*, h. 74.

**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.

terhadap undang-undang, tetapi juga mencakup norma kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.⁴⁰

Mengenai beban pembuktianya, asas ini mengikuti ketentuan pasal 1865 KUHPdt, di situ dikatakan, barangsiapa yang mengaku mempunyai suatu hak, harus membuktikan adanya hak atau peristiwa itu (*actorie incumbit probatio*).

2. Prinsip Tanggung Jawab berdasarkan atas Praduga (*Rebuttable Presumption of Liability Principle*)

Upaya perlindungan konsumen tidak akan efektif tanpa adanya prinsip-prinsip yang mendukungnya. Prinsip tanggung jawab praduga ini menyatakan, tergugat dianggap selalu bertanggung jawab, sampai ia dapat membuktikan ada pada si tergugat. Dasar pemikiran dari teori pembalikan beban pembuktian adalah seseorang yang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Ini berarti bahwa beban pembuktian berada pada pihak tergugat.⁴¹

Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga dalam distribusi air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) menempatkan beban tanggung jawab pada pihak penyedia layanan, kecuali jika dapat dibuktikan bahwa kesalahan bukan berasal dari mereka. Dalam konteks ini, apabila terjadi permasalahan seperti air yang disalurkan mengandung kontaminan atau kualitasnya tidak sesuai dengan standar yang diterapkan,

⁴⁰ Saputri, Adhalia Septia dan Dwi Atmoko, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), h. 93.

⁴¹ *Ibid.* h. 26.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

maka secara hukum PDAM dianggap bertanggung jawab atas dampak yang ditimbulkan terhadap konsumen, tanpa memerlukan pembuktian awal dari pihak konsumen.

Namun prinsip ini juga memberikan kesempatan bagi PDAM untuk membebaskan diri dari tanggung jawab jika mereka dapat menunjukkan bukti bahwa gangguan atau pencemaran yang terjadi disebabkan oleh faktor eksternal di luar kendali mereka. Misalnya, jika pencemaran terjadi akibat kebocoran atau penyusupan air asing dalam jaringan pipa milik pelanggan, atau jika gangguan distribusi disebabkan oleh bencana alam yang mengakibatkan kerusakan infrastruktur, maka tanggung jawab tersebut tidak dapat sepenuhnya dibebankan kepada PDAM. Demikian demikian, prinsip ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari ketidakadilan penyedia layanan, sekaligus memberikan ruang bagi penyedia layanan dalam hal ini pihak PDAM untuk membela diri dalam kondisi tertentu yang tidak dapat mereka kendalikan.

3. Prinsip selalu Tidak Bertanggung Jawab (*presumption of Nonliability*)

Prinsip ini merupakan kebalikan dari prinsip praduga bertanggung jawab. Prinsip ini hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense*. Dapat dimintakan pertanggungjawabannya sepanjang bukti kesalahan pihak pelaku dapat ditunjukkan ada pada konsumen.⁴²

⁴² Umboh, Arnando, "Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia", *Lex Privatum*, Vol. 6, No. 6, (2018), h. 49.

**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 prinsip ini, pihak penyedia layanan (PDAM) dianggap tidak memiliki tanggung jawab. Dalam hal ini, bukan berarti penyedia layanan membebaskan diri dari tanggung jawabnya ataupun dinyatakan bebas tanggung jawabnya ataupun dinyatakan bebas tanggungan atas benda yang diangkutnya, tetapi terdapat pengecualian-pengecualian dalam mempertanggung jawabkan suatu kejadian atas benda dalam angkutan. Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam Hukum Perlindungan Konsumen terkait distribusi air bersih, prinsip ini dapat terlihat ketika terdapat kasus gangguan pasokan air akibat di luar kendali penyedia layanan. Jika terjadi kerusakan pada instalasi pipa dalam properti pelanggan yang menyebabkan kebocoran, maka tanggung jawab sepenuhnya berada pada konsumen. Dalam situasi tersebut, tanggung jawab sepenuhnya berada pada pelanggan (konsumen), sehingga pihak penyedia layanan (pelaku usaha) tidak dapat dimintai pertanggungjawaban. Beban pembuktian kesalahan dalam hal ini juga diberatkan kepada konsumen.⁴³

4. Prinsip Pembatasan Tanggung Jawab (*Limitation of Liability*)

Prinsip ini terkait dengan upaya pelaku usaha untuk menghindari tanggung jawab atas hal-hal tertentu, seperti menetapkan dengan klausula bahwa “*kehilangan ditanggung oleh pemilik/konsumen atau barang yang sudah dibeli tidak dapat dikembalikan*”. Klausula semacam ini dikenal

⁴³ Hendrik dan Suryono Soewikromo, “Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang dengan Menggunakan Transportasi Laut”, *Lex Privatum*, Vol. IX, No. 3, April, (2021), h.252.

**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.

sebagai klausula baku, yang bertujuan untuk menghapus tanggung jawab pelaku usaha. Jika kemudian jumlah ganti rugi yang diatur dalam peraturan terkait distribusi air bersih tidak memiliki batasan, maka penyedia layanan akan berisiko akan mengalami kerugian besar hingga berpotensi bangkrut. Untuk mencegah hal tersebut, undang-undang menetapkan batasan ganti rugi. Oleh karena itu, penyedia layanan dapat membatasi tanggung jawabnya dengan mencantumkan klausula dalam perjanjian awal dengan pelanggan, kontak layanan, serta melalui ketentuan yang ditetapkan oleh pembentuk undang-undang.⁴⁴

Namun, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 18 melarang penggunaan klausula baku seperti itu, terutama ayat (1) huruf a,b, dan c serta ayat (2). Hal ini karena klausula semacam itu dianggap tidak sah menurut hukum, dan pelaku usaha diharuskan untuk menyesuaikan klausula baku agar sesuai dengan undang-undang tersebut.⁴⁵

5. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability Principle*)

Prinsip ini tidak didasarkan pada aspek kesalahan (*fault/negligence*) dan hubungan kontrak (*privity of contract*), tetapi pada cacat produk dan risiko atau kerugian yang dialami konsumen. Tujuan utama prinsip tanggung jawab ini adalah untuk memastikan adanya jaminan terhadap konsekuensi atau akibat hukum dari produk yang menyebabkan kerugian bagi konsumen.

⁴⁴ Hendrik, Suryono Soewikromo, op. cit., h.251

⁴⁵ *Ibid.* h. 24.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Penerapan tanggung jawan mutlak didasarkan pada pemikiran bahwa tidak ada yang dapat menjamin sepenuhnya keamanan produk untuk dikonsumsi. Walaupun prinsip-prinsip tanggung jawab produk ini belum diterapkan secara luas di Indonesia, masih ada peluang karena produsen dan konsumen sama-sama memiliki keinginan untuk mendapatkan perlindungan hukum yang adil. Menurut RC Hoeber prinsip tanggung jawab mutlak diterapkan karena:

- 1) Konsumen tidak berada dalam posisi yang menguntungkan untuk membuktikan kesalahan dalam proses produksi dan distribusi yang kompleks.
- 2) Produsen diasumsikan lebih mampu mengantisipasi kemungkinan adanya gugatan atas kesalahan mereka.
- 3) Prinsip ini dapat mendorong produsen untuk lebih berhati-hati.⁴⁶

B. Penelitian Terdahulu

Bagian ini merupakan bagian yang menguraikan secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu (*prior research*) tentang persoalan yang dikaji dalam skripsi yang telah lalu. Penelitian terdahulu menjadi tahap penting dalam proses penelitian penulis dimana penulis dapat meninjau penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

1. Risna, 2019, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”.⁴⁷ Penelitian ini membahas perlindungan konsumen berkaitan dengan pengenaan tarif dasar PDAM dan faktor dari perhitungan pengenaan tarif dasar

⁴⁶ *Ibid.* h. 25-26.

⁴⁷ Risna, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2019), t.d.



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.

yang dibebankan kepada konsumen, dengan objek penelitian berada Tembilahan Kabupaten Indragiri. Penelitian penulis membahas mengenai perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen atas pendistribusian air bersih yang tidak merata dan mengkaji upaya apa saja yang dilakukan pihak PDAM Tirta Terubuk Duri untuk mencegah bahkan penanganan pasca terjadinya keluhan konsumen terhadap layanan PDAM.

2. Annisa Rizki Aulia, 2020, “*Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus PDAM Tirta Kampar)*”.⁴⁸ Tulisan ini berusaha menjelaskan apakah pihak PDAM selaku pelaku usaha telah melakukan tanggung jawabnya kepada konsumen yang mengalami kerugian dengan baik, dan faktor yang menghambat pihak PDAM dalam melaksanakan tanggung jawabnya sehingga kurang maksimal. Sedang penulis mengkaji secara khusus mengenai pentingnya perlindungan hukum dan upaya semestinya yang diberikan terhadap masyarakat sebagai konsumen jasa pelayanan pada PDAM di wilayah Kecamatan Mandau, Duri.

3. Danty Rahellinas, 2021, “*Pelaksanaan Pendistribusian Air Minum Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Dumai*”.⁴⁹ Penelitian ini membahas pelaksanaan pendistribusian yang diberikan Perusahaan Daerah Air

⁴⁸ Aulia, Annisa Rizki, “*Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus PDAM Tirta Kampar)*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2020), t.d.

⁴⁹ Rahellinas, Danty, “*Pelaksanaan Pendistribusian Air Minum Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Dumai*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2021), t.d.



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.

Minum (PDAM) Tirta Dumai yang dapat dikatakan berjalan dengan cukup baik dengan beberapa wilayah yang belum terlaksana sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah (PDAM) Kota Dumai. Mengkaji adanya beberapa faktor penghambat yang sedang dibenahi oleh PDAM Tirta Dumai. Persamaan kedua penelitian sama-sama membahas pelaksanaan distribusi air bersih oleh PDAM. Namun penelitian penulis mengkaji mengenai pendistribusian air bersih yang diberikan PDAM Tirta Terubuk Duri secara tidak merata di wilayah Kecamatan Mandau. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masalah tersebut.

4. M Perdananda Yusuf A P, “*Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2000 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir*”.⁵⁰ Penelitian ini mengkaji proses pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta melalui indikator “*Tangibles*” dan “*Reliability*”. Pada indikator “*Tangibles*”, pelanggan mengakui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan mereka. Sedangkan pada indikator “*Reliability*”, pelanggan masih merasa kurang puas dengan kinerja pegawai terkait informasi yang diberikan dan efisiensi pelayanan. Sedangkan pada penelitian ini, penulis secara mendalam mengkaji penyebab terjadinya ketidakmerataan distribusi air bersih, meskipun salah satu tujuan utama

⁵⁰ Yusuf, M Pernanda, “*Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 2000 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2021), t.d.

**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.

keberadaan PDAM adalah menjamin ketersediaan air bersih yang merata bagi seluruh masyarakat. PDAM memiliki tanggung jawab untuk mengatur, menyempurnakan, serta mengawasi pemakaian air bersih secara efektif dan efisien. Namun, kenyataannya, masih sering terjadi distribusi air yang tidak merata di beberapa wilayah.

5. Windi Iza Lextria, “*Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasaan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019*”.⁵¹ Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh Prerusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Terubuk Cabang Duri dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis. Sedang penulis, melakukan penelitian yang akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penghambat dan perlindungan hak dalam ditribusi air ke pelanggan.

⁵¹ Lextria, Windi Iza, “*Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasaan Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, 2021), t.d.

**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**METODE PENELITIAN****A Jenis Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini menggunakan jenis penelitian adalah yuridis sosiologis atau istilah lain disebut penelitian hukum empiris. Penelitian yuridis sosiologis ini merupakan salah satu tipe penelitian hukum yang berupaya untuk melihat hukum dalam artian yang nyata atau dapat dikatakan melihat, meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat. Mengkaji tentang “apa yang ada dibalik yang tampak dari penerapan peraturan perundang-undangan” (*something behind the law*).⁵² Penelitian ini berfokus pada pengumpulan data primer melalui observasi, wawancara untuk melihat bagaimana hukum dipraktikan di lapangan.

B Pendekatan Penelitian

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *kualitatif*, yaitu pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena sosial melalui interpretasi mendalam. Pendekatan penelitian ini melibatkan pengumpulan data deskriptif yang tidak terstruktur, seperti wawancara mendalam atau pengamatan partisipatif. Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yang mengungkapkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian. Demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang

⁵² Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 150.



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.

berkenaan objek penelitian.⁵³ Dalam hal ini peneliti berupaya untuk menggambarkan keadaan langsung dilapangan mengenai ketidakmerataan distribusi air bersih yang merugikan masyarakat Kecamatan Mandau Duri.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan untuk melakukan penelitian agar memperoleh data yang diinginkan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian ini pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Terubuk Cabang Duri Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Pertimbangan pernulis untuk menjadikan lokasi ini sebagai tempat penelitian, disebabkan adanya temuan pernulis pada observasi dalam kegiatan pelayanan distribusi air bersih ke masyarakat kawasan Kecamatan Mandau Duri.

D. Informan Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto dalam bukunya “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”, informan dalam penelitian kualitatif memiliki peran yang lebih aktif dibandingkan responden dalam penelitian kuantitatif. Informan tidak hanya memberikan jawaban, tetapi juga berbagi pengalaman dan perspektif yang kaya untuk membantu peneliti memahami fenomena yang diteliti.⁵⁴

Oleh Ade Heryana dalam artikelnya “Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif” menuliskan informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang

⁵³ Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 105 - 106.

⁵⁴ Nur, Askar, Fakhira Yaumil, “Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review”, *Jurnal Dialektika Sosial dan Budaya*, Vol. 3, No.1, (2022), h. 9.



Data dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama dengan observasi langsung ke lapangan oleh peneliti.⁵⁶ Data primer merupakan data yang penulis dapatkan atau peroleh secara langsung melalui responden dilapangan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

⁵⁵ Asrulla, dkk, Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No. 3, (2023), h. 26329.

⁵⁶ Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1986), h. 28.

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.

Tabel II. 1
Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1.	Bagian Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri	1 orang
2.	Bagian Distribusi PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri	2 orang
3.	Pelanggan PDAM Tirta Terubuk Duri	4 orang
<i>Jumlah</i>		7 orang



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. Data Sekunder

Data yang bersumber dari penelitian kepustakaan, data sekunder ini dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁵⁷

- a. Bahan Hukum Primer, merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-cacatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan. Pada penelitian ini penulis menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai bahan hukum primer.
- b. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan hukum yang isinya memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, buku, artikel surat kabar, artikel majalah, artikel yang bersumber dari internet, jurnal hukum yang berhubungan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁵⁸
- c. Bahan Hukum Tersier, merupakan bahan hukum penunjang yang pada dasarnya mencakup bahan-bahan yang memberikan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, yang lebih dikenal dengan nama bahan acuan bidang hukum atau bahan rujukan bidang hukum. Misalnya kamus hukum dan ensiklopedia.⁵⁹

⁵⁷ Amirudin dan Zainal Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2004), h. 30.

⁵⁸ Samah, Abu, *Kajian-Kajian dan Praktek dalam Penelitian Hukum*, (Pekanbaru:Cahaya Firdaus, 2023), h. 90.

⁵⁹ Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudjite, (*Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta:Rajawali Pers, 2011), 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.

Teknik Pengumpulan Data

Salah satu hal terpenting dalam merumuskan sebuah penelitian adalah mengumpulkan data, sehingga teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Maka untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperlukan suatu teknik tertentu yang sesuai, adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan studi kepustakaan.

- a. Wawancara adalah kegiatan pengumpulan data primer yang bersumber langsung dari responden dilapangan.⁶⁰ Teknik pengumpulan yang penulis lakukan dalam bentuk tanya jawab yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih secara tatap muka dengan mendengar secara langsung informasi atau keterangan lisan antar peneliti dengan informan atau responden di lapangan yakni pegawai/karyawan PDAM cabang Duri.
- b. Studi Kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari mempelajari, menelaah dan menganalisa buku-buku, literatur, catatan kuliah yang ada hubungannya dengan penelitian ini.⁶¹ Studi kepustakaan merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data yang diarahkan kepada pencarian data dan informasi melalui dokumen-dokumen, baik dalam bentuk dokumen tertulis, gambar, foto, bahkan dokumen elektronik yang mendukung dalam proses penelitian.

⁶⁰ *Ibid.* h. 86.

⁶¹ <https://katadata.co.id/berita/nasional/62e773e3da762/studi-pekanbaru-adalah-referensi-penelitian-ini-penjelasan-lengkapnya>. Diakses pada tanggal 1 Agustus 2024, Pukul 13:49 WIB

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Analisis Data

Pada penelitian ini akan terdiri dari tiga tahap, setelah data diperoleh baik data primer maupun data sekunder serta mempertimbangkan rumusan masalah dan latar belakang masalah maka teknik analisis data yang penulis lakukan secara kualitatif. Penulis akan mendeskripsikan atau menggambarkan data yang diperoleh dari tiga tahap. Pertama, adalah studi kepustakaan. Dengan menggunakan perspektif dalam hukum, masalah hukum akan diletakkan dengan cara melakukan identifikasi dan analisis terhadap berbagai peraturan perundangan yang berkaitan dengan distribusi air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kedua, adalah wawancara. Disajikan dengan pertanyaan-pertanyaan yang relevan untuk mengeksplorasi masalah hukum yang diteliti, sehingga memberikan data yang dibutuhkan untuk analisis. Mengidentifikasi topik utama yang muncul dalam wawancara, memilih transkip yang relevan dengan penelitian. Kemudian mengidentifikasi perbedaan atau kesamaan diantara responden dengan hasil wawancara dan membuat kesimpulan berdasarkan analisis. Kemudian hasil analisis data oleh penulis akan dirangkai kedalam kalimat yang jelas, rinci dan mudah dipahami. Sedangkan metode pemikiran yang digunakan disimpulkan secara deduktif yaitu penarikan kesimpulan dari berbagai bagian yang bersifat umum ke bagian yang bersifat khusus.

**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****Kesimpulan**

Ketidakmerataan distribusi terlihat dari yang terjadi, terutama di wilayah yang jauh dari sumber air atau berada di ujung jaringan pipa. Konsumen di daerah-daerah tersebut sering mengalami gangguan pasokan, bahkan sampai tidak menerima air sama sekali, khususnya pada musim kemarau atau saat puncak penggunaan air. Hal ini melanggar asas-asas perlindungan konsumen, termasuk asas keadilan. Perlindungan hak konsumen terhadap distribusi air bersih oleh PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan distribusi air bersih di wilayah tersebut masih menghadapi berbagai kendala signifikan. Meskipun PDAM memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin hak konsumen sesuai dengan amanat UU No. 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air dan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, kenyataannya, distribusi air bersih belum berjalan secara merata dan adil.

Kinerja PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri terhambat oleh keterbatasan air baku, terutama akibat penurunan pasokan dari PT. PHR. Proyek SPAM Durolis yang diharapkan menjadi solusi belum mencapai target sambungan rumah, sementara infrastruktur yang buruk seperti jaringan pipa tua, bak penampungan terbatas, dan kebocoran tinggi memperparah masalah. Selain itu, keterbatasan anggaran dan pencairan dana yang lambat semakin menghambat perbaikan layanan. Penghapusan subsidi dari Pemkab Bengkalis

**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.

mulai 2025 memaksa kenaikan tarif, yang berisiko membebani masyarakat tanpa jaminan peningkatan layanan. Tanpa perbaikan infrastruktur dan efisiensi pengelolaan, krisis akses air bersih akan terus berlanjut.

Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri perlu melakukan rekapitulasi keluhan konsumen secara berkala. Data keluhan yang terkumpul harus dianalisis untuk mengidentifikasi pola masalah dan akar penyebabnya. Dengan demikian, PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri dapat merumuskan solusi yang tepat dan efektif, serta mencegah terjadinya keluhan serupa di masa mendatang. Rekapitulasi ini juga dapat menjadi dasar evaluasi kinerja dan perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri.

2. Untuk mengatasi permasalahan ini, PDAM Tirta Terubuk Cabng Duri harus berupaya memperbaiki dan memperbarui jaringan distribusi air yang sudah tua, serta memperbesar kapasitas Instalasi Pengolahan Air (IPA) guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat. Selain itu, pemerintah daerah perlu memberikan dukungan yang memadai, baik dari segi anggaran maupun kebijakan, agar PDAM mampu menjalankan tugasnya secara optimal. Di sisi lain, peran aktif konsumen dalam melaporkan gangguan distribusi juga sangat penting untuk membantu PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009)
- Amirudin, Zainal Askin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2004)
- Atsar, Abdul dan Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2019)
- Barkatullah, Abdul Halim. *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2019)
- Dasrol. *Suatu Pengantar dalam Hukum Bisnis*, (Pekanbaru: Alaf Riau, 2020)
- Efendi, Jonaedi dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Kencana, 2018)
- Fulthoni, dkk. *Buku Saku untuk Kebebasan Beragama Memahami Diskriminasi*, (Jakarta: The Indonesian Legal Resource Center, 2009)
- Miru, Ahmad dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2007)
- Muhajir, Rahmat dan Agus Setiadi. *Paradigma Keadilan Substantif Dalam Perumusan Norma Baru*, (Yogyakarta: CV. Global Press, 2018)
- Nasution, Bismar. *Mengkaji Ulang Hukum sebagai Landasan Pembangunan Ekonomi*, (Medan:Universitas Sumatera Utara, 2004)
- Samah, Abu. *Kajian-Kajian dan Praktek dalam Penelitian Hukum*, (Pekanbaru:Cahaya Firdaus, 2023)
- Saputri, Adhalia Septia dan Dwi Atmoko. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022)
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: Grasindo, 2000)
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudjite. *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2011)
- Sudrajat, Tedi. *Perlindungan Hukum Terhadap Tindakan Pemerintah*, Jakarta: (Sinar Grafika, 2020)
- Syahrir, Alam, dkk. *Analisis Investasi Penyediaan Air Baku Untuk PDAM Tirta Dharma Duri (Intake Air Baku Sungai Rokan)*, Oktober, 2015



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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Yahyanto. *Pengantar Ilmu Hukum*, (Malang: Setara Press, 2016)
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Kencana, 2013)
- B. JURNAL**
- Asrulla, dkk. Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 7, No. 3, (2023)
- Fotri, Beby Suryani, dkk. "The Ultimum Remedium/Last Resort Principle of Business Actors in Costumer Protection Law", *Doktrina: Journal of Law*, Vol.4, No.1 (2021)
- Garner, Bryan A. Black's Law Dictionary, ninth edition, (St. paul: West, 2009)
- Hadi, Fikri. "The State of Law and Human Rights in Indonesia", *Wijaya Putra Law Review*, Vol.1, No.2, (2022)
- Hasler, Parker. "Tort Liability for Racial Discrimination", *Columbia Journal of Race and Law*, (2021)
- Hendrik dan Suriyono Soewikromo. "Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut Atas Kerusakan dan Kehilangan Barang dengan Menggunakan Transportasi Laut", *Lex Privatum*, Vol. IX, No. 3, April, (2021)
- Higgs, C.J. "Equity in Water Resource Management: A Theoretical Dynamism", *NFR Wiley Article*, (2024)
- Kasim, Helmi. The Enhancement of the Role of the State in the Fulfilment of the Right of Citizen to Water, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 12, No. 2, (2015)
- Laming, Muhammad Tahir. *Keadilan Dalam Beberapa Perspektif: Suatu Kajian Beberapa Paradigma Tentang Keadilan*, Meraja Journal, Vol. 4, No. 2, Juni, (2021)
- Langitan, Crisandy F. "Perlindungan Hukum Pengalihan Hak Ekonomi Atas Hak Cipta Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 Tentang Hak Cipta", *Lex Et Societatis*, Vol. VII, No.1, (2019)
- Louis. *Tanggung Jawab Pelaku Usaha atas Produk yang Merugikan Konsumen*, *Lex Privatum*, Vol. I, No.3, Juli, (2013)
- Maharani, Alfina dan Adnand Darya Dzikra. "Fungsi Perlindungan Konsumen dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen di Indonesia: Perlindungan, Konsumen dan Pelaku Usaha (Literature Review)", *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 2, no. 6, (2021)



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.

Mahardika, I Nyoman Renaldi, dkk. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng), *e-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, Vol.2 No. 3, (2019)

Montolalu, Kristania. "Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek", *Lex Administratum*, Vol. XI, No. 04, (2023)

Natalia, Oinike. *Studi Perbandingan Antara Teori Keadilan Menurut John Rawls dan Reinhold Neibuhr*, JTGES Science for Society, Vol. 13, No. 1, (2020)

Nur, Askar dan Fakhira Yaumil. "Proses dan Langkah Penelitian Antropologi: Sebuah Literature Review", *Jurnal Dialektika Sosial dan Budaya*, Vol. 3, No.1, (2022)

Siregar, Sutan Pinayungan. "Kepastian Hukum Perlindungan Konsumen Sesuai dengan Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Journal of Law. Administration and Social Science*, Vol. 4, No.2, (2024)

Umboh, Arnando. Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Pemenuhan Hak Konsumen Menurut Hukum Positif Indonesia, *Lex Privatum*, Vol. VI, No. 6, Agustus, (2018)

Wheny, Vera, Setijawati Soemarwi dan Judith Ridzka. "Perlindungan Hukum Konsumen terhadap Peredaran Kosmetik Palsu Berdasarkan UU Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan BPOM Nomor 23 tahun 2019", *Jurnal Rectum*, Vol. 5, No.1, (2023)

C. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 33 ayat (3)

Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42; Tambahan Lembaran Negara Nomor 3821 tentang Perlindungan Konsumen.

Indonesia, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019, Lembaran Negara Tahun 2019 Nomor 190; Tambahan Lembaran Negara Nomor 6405 tentang Sumber Daya Air.

Indonesia, Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015, Berita Negara Tahun 2015 Nomor 534 tentang Penggunaan Sumber Daya Air.



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. WEBSITE

Administrator, *SPAM Durolis di Duri Belum Berfungsi*, RiauPos.co, Desember, 2023. <https://riaupos.jawapos.com/bengkalis/2253592705/spa,-durolis-di-duri-belum-berfungsi>

<https://katadata.co.id/berita/nasional/62e773e3da762/studi-pekanbaru-adalah-referensi-penelitian-ini-penjelasan-lengkapnya>. Diakses pada tanggal 1 Agustus 2024, Pukul 13:49 WIB

<https://pdampintar.id/blog/lainnya/pengertian-spam-di-pdam/>. Diakses pada tanggal 19 Februari 2025, Pukul 15.21 WIB

<https://riaupos.com/bengkalis/spam-durolis-di-duri-belum-berfungsi>. Diakses pada tanggal 22 Februari 2025. Pukul 14.30 WIB

<https://www.nuwpn.web.id/artikel/6031>. Di akses pada tanggal 19 Februari 2025, Pukul 15.47 WIB.

<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hak-menurut-para-ahli/?>. Diakses pada 7 Februari 2025, Pukul 21.07 WIB

<https://www.rri.co.id/bisnis/1270806/tarif-baru-perumda-air-minum-bengkalis-berlaku-maret-2025>. Diakses pada tanggal 17 Maret 2025. Pukul 23.32 WIB.

<https://stih-adhyaksa.ac.id/justice-as-fairness-konsep-teori-keadilan-oleh-john-rawls/>. Diakses pada tanggal 10 Maret Pukul 23.10 WIB.

Website resmi DPMPTSP Kab. Bengkalis (*Pengembangan Pengolahan Air Bersih*) <https://www.dpmpptsp.bengkaliskab.go.id> diakses pada 18 Maret 2024

Website resmi Stanford University's Martin Luther King, Jr. Papers Project, <https://kinginstitute.stanford.edu/king-papers/documents/reinhold-neibuhrs-ethical-dualism>. Diakses pada tanggal 10 Maret 2025, Pukul 23.54 WIB.

E. SKRIPSI

Annisa Rizki, Annisa Rizki. “*Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Kerugian Konsumen Ditinjau Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. (Studi Kasus PDAM Tirta Kampar)*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2020), t.d.

Lextria, Windi Iza. “*Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Darma Cabang Duri Dalam Peningkatan Kepuasaan*

**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.

Pelanggan Kecamatan Mandau Tahun 2019”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, 2021), t.d.

Rahellinas, Danty. “*Pelaksanaan Pendistribusian Air Minum Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Kota Dumai*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2021), t.d.

Risna. “*Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir*”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2019), t.d.

Yusuf, M Pernanda. “*Pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 20 Tahun 200 di Kecamatan Tembilahan Hulu Kabupaten Indragiri Hilir* ”, Skripsi, (Pekanbaru: Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, 2021), t.d.



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.

LAMPIRAN

WAWANCARA BERSAMA HUBUNGAN PELANGGAN PDAM TIRTA TERUBUK CABANG DURI KABUPATEN BENGKALIS

Informan	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Halaman
Ibu Hafizah	<ol style="list-style-type: none">Bagaimana PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri menjamin pemerataan distribusi air di seluruh wilayah, termasuk wilayah yang sulit dijangkau atau berada di ujung jaringan?Adakah sistem pemantauan yang digunakan untuk memastikan pemerataan air?Apakah ada prioritas tertentu dalam penyaluran air kepada wilayah atau pelanggan tertentu, misal industri atau perumahan tertentu?	<p>Permasalahan PDAM Duri ia tidak lepas dari ketersediaan air baku, dahulu tahun 2008/2009 kita lebih kurang ada 7 ribuan pelanggan, sekarang untuk wilayah ujung jaringan seperti wilayah Sebanga sudah kita matikan karena daerah yang dekar dengan jaringan saja masih sulit karena ketersediaan air baku yang terbatas. Semakin jauh jarak rumah akan berpengaruh terhadap stok ketersediaan air.</p> <p>Sulit untuk memastikan pemerataan air yang di distribusikan sebab air bersih disalurkan menggunakan jalur perpipaan, yang kemudian wilayah yang dekat dengan pusat pipa air bersih akan lebih diuntungkan.</p> <p>Tidak ada prioritas pada perumahan, industri karena juga di Duri tidak ada industri pabrik besa, hanya saja golongan pemakai distribusi paling besar ialah Niaga seperti MC Donald, dan Ramayana.</p>	hl. 49, 51
			hl. 56

**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. Bagaimana PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri menanggapi tuduhan adanya ketidakmerataaan dalam distribusi air bersih?	Orang bebas beropini, juga berpendapat. Namanya juga kita bagian publik kita harus menyampaikan real apa adanya gitu, karena ini perusahaan daerah. Semua keluhan masyarakat kami tampung dan kami mencoba melakukan evaluasi dimana ini permasalahannya, kenapa tidak bisa. Kami menanggapi dan kami upayakan, keluhan masyarakat kami evaluasi dimana kena nya.	hl. 58
	5. Apakah PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri ada rencana pengembangan infrastruktur untuk meningkatkan kapasitas distribusi air?	Ada, sebenarnya sudah lama ada rencana dari tahun 2019 akhir untuk mengantisipasi permasalahan PDAM khususnya Cabang Duri ini, terkait penambahan air baku. Dan in syaa Allah di tahun ini diupayakan untuk penambahan pasokan bernama SPAM DUROLIS bersama investasi BtoB. Hanya saja belum diketahui pasti kapan dikabulkan. Diharapkan ini menjawab permasalahan yang menjadi keluhan masyarakat, terlebih saat ini naik tarif.	hl. 11, 53
	6. Apakah ada sosialisasi informasi terkait gangguan atau perbaikan kepada pelanggan?	Sistem PDAM ialah ketika ada pelanggan yang datang menyampaikan keluhan maka kami akan langsung diskusikan masalahnya dan kami juga sudah mulai pemeriksaan langsung ke lapangan terkait gangguan oleh pelanggan.	

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

	<p>7. Bagaimana atau mekanisme pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan akibat distribusi air yang tidak merata?</p>	<p>Dirugikan disini dilihat dulu dari segi mana, karena kita ada yang namanya watermeters pengukur pemakaian, alat ukur pemakaian atau pergerakan pemakaian. Jadi dilihat dirugikan karna apa, bisa jadi pelanggan banyak bayar itu karena bocor yg ia tidak ketahui. Kalau pipa itu ditanam dalam tanah air akan merembes ke tanah dan meter air sesuai. Misal permasalahan salah catat kita bisa diskusikan, pemakaian sekarang nanti bulan hanya bebannya saja karena sifatnya <i>human error</i>, karena pekerjaan tidak lebih dari kesalahan/<i>human error</i>.</p>	hl. 53
	<p>8. Apakah PDAM ada memiliki rencana meningkatkan kapasitas distribusi air?</p>	<p>Tentu kami berharap dalam waktu dekat ini ada peningkatan kapasitas distribusi air yang baik bagi pelanggan, akan tetapi hal itu tentu tidak mudah mengingat permasalahan pokok keterbatasan air baku.</p>	



WAWANCARA BERSAMA BAGIAN DISTRIBUSI PDAM TIRTA TERUBUK CABANG DURI KABUPATEN BENGKALIS

Informan	Pertanyaan Wawancara	Jawaban	Halaman
Bapak Sutan Erni	1. Apakah data distribusi air yang disalurkan oleh PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri terekap berdasarkan wilayah? 2. Bagaimana sistem pendistribusian air oleh PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri? 3. Apakah jumlah air yang disalurkan tetap setiap harinya?	Tidak, secara pendistribusian kita secara global untuk data perwilayah belum ada hingga saat ini. Air yang didistribusikan ada sekitar 4500 kubik perjam nya, umumnya dari pagi jam distribusinya sekitaran jam 5 subuh sampai jam 9 atau 10 malam. Selama bertahun-tahun sistem distribusi air disalurkan dengan berjadwal. Jumlah air yang didistribusikan juga bergantung pada kondisi alam jika kemarau maka jumlah air yang akan disalurkan menurun bisa hingga 3000 liter saja perdetiknya.	hl. 51
	4. Bagaimana pendapat bapak mengenai keluhan masyarakat terkait distribusi air?	Sebenarnya keterbatasan air baku ini menjadi masalah pokok yang berakibat pada masyarakat yang mesti menunggu giliran, dan bahkan berhari-hari tidak dapat akses air.	hl. 54

**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.

Bapak Pungka	<ol style="list-style-type: none">1. Apakah PDAM Tirta Terubuk Cabang Duri bersedia untuk membantu saya dengan menyediakan data yang dibutuhkan untuk penelitian?2. Apakah data sebelum tahun 2021 tidak ada rekapannya Pak?3. Apakah ada perbedaan kualitas air yang diterima oleh pelanggan yang berbeda?4. Apakah infomrasi terkait distribusi air ditahun 2024 bisa diakses dalam waktu dekat ini?	<p>Untuk data jumlah pelanggan bisa langsung temui bagian hubungan pelanggan dengan buk Hafizah. Sedangkan untuk data air yang disalurkan sudah ada di laptop ini, tapi yang tersedia hanya dari tahun 2021-2023 dikarenakan error-nya sistem.</p> <p>Ketika suatu data akumulasi sistemnya <i>error</i> maka otomatis angka tidak akan muncul sama halnya dengan angka pada rekapan <i>water meters</i> sebelum tahun 2021 ini, yang muncul hanya angka 0 yang kemudian mempengaruhi hasil akumulasi angka meternya.</p> <p>Kami tidak akan membeda-bedakan kualitas yang akan di distribusikan. Semua akan mendapatkan air sebagaimana air baku itu akan di distribusikan.</p> <p>Pengrekapan biasanya selesai diawal tahun. Namun untuk sekarang ini banyak yang masih diselesaikan, terlebih dalam menghadapi banyaknya pelanggan yang menyampaikan keluhannya terkait kenaikan tarif, membuat banyak pekerjaan lain terlambat diselesaikan.</p>	hl. 46
--------------	---	--	--------