

ABSTRAK

Teti Mucdharani¹

Mhd. Bahlian, S.H., M.H.²

M. Iqbal Asnawi, S.H., M.H.³

Perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan yang bergerak dalam penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat Kota Langsa. PDAM Tirta Keumuning mempunyai tugas dan fungsi serta melayani kebutuhan masyarakat dalam penyediaan dan kebutuhan air bersih. PDAM Tirta Keumuning Kota Langsa didirikan berdasarkan Qanun Nomor 6 Tahun 2005 tentang pendirian dan Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Keumuning Kota Langsa.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penulisan skripsi ini untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap hak konsumen PDAM tirta keumuning Kota Langsa, faktor penyebab tidak terpenuhinya hak konsumen PDAM tirta keumuning Kota Langsa serta hambatan dan upaya terhadap perlindungan hak konsumen PDAM tirta keumuning Kota Langsa.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris yaitu penelitian hukum yang menggunakan data primer, terdiri dari bahan hukum sekunder yang memberi penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti pendapat para ahli, karya tulis, buku-buku, dokumen, memperoleh fakta yang ada di lapangan dengan cara mewawancarai masyarakat, badan hukum ataupun pemerintah.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan perlindungan hukum terhadap konsumen belum dapat terpenuhi dan ada hak-hak konsumen yang belum terealisasi seperti hak kenyamanan pendistribusian air, hak keamanan, dan hak keselamatan dalam mengkonsumsi air, serta hak di dengar pendapat dan keluhannya atas kualitas air bersih dari PDAM Tirta Keumuning sesuai Pasal 4 huruf a dan d Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hambatan dalam penanganan keluhan yang di laporkan masyarakat masih dinilai kurang tanggap dalam upaya pemenuhan hak-hak konsumen PDAM Tirta Keumuning Kota Langsa.

Disarankan kepada PDAM Tirta Keumuning mempertahankan proses standar pengelolaan air baku menjadi air minum sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, diharapkan PDAM Tirta Keumuning melindungi hak-hak konsumen dengan memastikan kualitas air yang layak konsumsi dan memberikan ruang pengaduan atau layanan konsumen instan agar laporan atau keluhan para konsumen bisa segera di tindak lanjuti demi menjaga kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, Air Bersih

¹ Nama Peneliti

² Nama Pembimbing Utama

³ Nama Pembimbing Kedua