

---

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PEMAKAI AIR PDAM ATAS PELAYANAN YANG  
MERUGIKAN KONSUMEN (STUDI DI KOTA MATARAM)**

*THE CONSUMER'S LEGAL PROTECTION AGAINST WATER  
SERVICES BY PDAM THAT MAKE DAMAGES FOR THE  
CUSTOMERS (STUDY IN MATARAM CITY)*

**NUNUK IEKA JULIANA SARI**

Fakultas HUKum Universitas Mataram

Email: iekanunuk@gmail.com

**H. DJUMARDIN**

Fakultas HUKum Universitas Mataram

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan hak dan kewajiban dalam perjanjian PDAM Kota Mataram dengan konsumen yang dirugikan, dan untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang di dapat di PDAM Kota Mataram. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif empiris. Perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai air PDAM atas pelayanan yang merugikan konsumen, yaitu perlindungan hukum dalam perjanjian tersebut dilaksanakan dalam bentuk tertulis yang dituangkan dalam bentuk formulir, mengenai hak dan kewajiban para pihak diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang di dapat di PDAM Kota Mataram, yaitu apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen maka konsumen dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengajukan tuntutan hukum. Sedangkan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yaitu PDAM Kota Mataram dapat dikenakan melalui perkara perdata, pidana, atau administrasi negara.

***Kata Kunci : Perlindungan Hukum; Konsumen; Pelayanan.***

**ABSTRACT**

*This research has the purpose to find out the right and duty regulations in the PDAM Mataram agreement that make damages for customers, and find out the type of legal protections against customers who got damages by the services of PDAM Mataram City. This research uses normative-empirical legal research. The consumer's legal protection against water services by PDAM that make damages for the customers, namely the legal protection on their agreement on the implementation uses written on their form. This form is about rights and duties the parties regulate in Act Number 8 of 1999 about consumer protection. The type of legal protection against customers for water services by PDAM Mataram City that makes damages for the customers, namely if they break the consumer's rights so the customers can use the provisions as stipulated in Act Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection to make a lawsuit. Meanwhile, lawsuits against the business actors, namely the PDAM Kota Mataram, can be imposed through civil, criminal, or state administrative law process.*

***Keywords: Legal Protection; Consumer; Services.***

## I. PENDAHULUAN

Perjanjian jual beli air minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM Kota Mataram sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak konsumen air minum tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini yaitu PDAM Kota Mataram. Sering kali terjadi berbagai permasalahan-permasalahan, yaitu misalkan saja ada kebocoran pipa air minum yang mengakibatkan air kurang lancar kepada konsumen, angka meteran yang tidak sesuai dengan banyaknya air yang digunakan oleh konsumen, maka pihak konsumen harus mendapatkan pelayanan dan servis dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan kondisi diatas, sudah seharusnya konsumen sebagai pengguna jasa air minum di PDAM Kota Mataram harus dilindungi dan dipertahankan haknya untuk tidak hanya didengar pendapat dan keluhannya atas air bersih yang mereka gunakan tetapi juga ada perbaikan yang signifikan terhadap layanan air dari PDAM Kota Mataram baik secara kualitas maupun kuantitas. Banyaknya keluhan para konsumen tersebut, harus menjadi perhatian pihak PDAM Kota Mataram dan operatornya.

*“Keinginan 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 pidana”.*<sup>1</sup>

Sebagai perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban, masing-masing pihak telah ditentukan dalam surat perjanjian itu, tetapi dalam hal ini dapat menimbulkan terjadinya ketidakadilan bagi konsumen, mengingat yang menentukan surat perjanjian hanya salah satu pihak. Pembuatan surat perjanjian ini sebagai formalitas untuk mengantisipasi apabila kelak dikemudian hari timbul permasalahan dalam jual-beli air minum. Peraturan yang terkait mengenai hal ini tidak ada satupun yang mengatur bila terjadi pelanggaran kewajiban oleh PDAM Kota Mataram, sebaliknya yang ada adalah peraturan jika konsumen melanggar kewajibannya.

Realita ini menarik untuk dikaji lebih mendalam karena mengandung beberapa fakta yang perlu diungkapkan, diantaranya yang berkaitan dengan bagaimana pengaturan hak dan kewajiban dalam perjanjian PDAM Kota Mataram dengan konsumen yang dirugikan serta untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas pelayanan yang didapat di PDAM Kota Mataram. Pengungkapan terhadap fakta tersebut dianggap penting dalam rangka turut menciptakan bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat dapat memberikan jaminan kepastian hukum bagi kedua belah pihak.

Jenis penelitian ini adalah penelitian hukum normatif empiris dengan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan undang-undang, pendekatan konseptual dan pendekatan sosiologis.

<sup>1</sup>Rosmawati, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta, 2018, hlm. 6-7.

Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah bersumber dari data lapangan dan data kepustakaan dengan jenis datanya yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen. Analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

## II. PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Hak Dan Kewajiban Dalam Perjanjian PDAM Kota Mataram Dengan Konsumen Yang Dirugikan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021. Hubungan hukum antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram melahirkan hak dan kewajiban para pihak, dimana hak dan kewajiban tersebut merupakan cerminan dari prestasi masing-masing pihak setelah adanya hubungan hukum. Adapun pengaturan hak dan kewajiban para pihak tersebut meliputi:<sup>2</sup>

#### 1. Hak dan Kewajiban Konsumen

##### a. Hak Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram, yaitu:

- 1) Mendapatkan pelayanan air minum.
- 2) Memberikan saran sehubungan dengan pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram.
- 3) Mendapatkan pelayanan teknis atas gangguan pelayanan sesuai batas kewenangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram.
- 4) Mengajukan pemeriksaan meter air dalam hal meter air diduga tidak berfungsi sebagaimana mestinya.
- 5) Mengajukan keberatan mengenai jumlah pemakaian air apabila tidak sesuai dengan angka meter yang tertera pada meter air.
- 6) Menerima informasi jika Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram melakukan kegiatan teknik yang mengakibatkan pelayanan terganggu.
- 7) Mengajukan permohonan secara tertulis kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram apabila melakukan pemindahan atau perubahan terhadap jaringan sambungan langganan pada posisi sebelum meter air.
- 8) Mengajukan permohonan balik nama, ganti kelompok atau perubahan lainnya.
- 9) Mengajukan permohonan penutupan sementara sesuai ketentuan yang berlaku.

##### b. Kewajiban Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram, yaitu:

- 1) Pelanggan berkewajiban membayar rekening air sesuai pemakaian setiap bulannya ditambah biaya lainnya yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram tepat pada waktunya.

<sup>2</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021.

- 2) Pelanggan berkewajiban membayar denda keterlambatan tagihan rekening air sesuai ketentuan dan pelanggaran lainnya yang dilakukan pelanggan baik disengaja ataupun tidak disengaja sesuai ketentuan yang berlaku.
  - 3) Pelanggan berkewajiban membayar tagihan rekening air diakibatkan kebocoran pipa sesudah *water meter*.
  - 4) Pelanggan bertanggung jawab dan berkewajiban memelihara meter air, pipa dinas dan pipa persil yang ada dalam persil pelanggan.
  - 5) Pelanggan berkewajiban untuk menempelkan stan meter air atau melaporkan langsung ke Kantor Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram apabila rumah terkunci, rumah kosong, *water meter* di dalam rumah/toko untuk menghindari penetapan pemakaian air secara perkiraan dikarenakan tidak bisa dibaca oleh petugas.
  - 6) Pelanggan berkewajiban melaporkan ke Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram apabila meter air rusak, kabur, tertimbun atau kerusakan lainnya.
  - 7) Pelanggan berkewajiban melaporkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram apabila menjumpai kebocoran pipa dinas atau pipa distribusi air minum untuk menghindari terganggunya aliran air.
  - 8) Pelanggan berkewajiban membawa rekening air bulan terakhir atau menunjukkan nomor sambungan setiap melakukan pembayaran.
2. Hak dan Kewajiban pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram
- a. Hak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram, yaitu:
    - 1) Menagih dan menerima pembayaran tagihan air dan/atau non air dari konsumen air bersih sesuai ketentuan yang berlaku.
    - 2) Memeriksa instalasi sambungan rumah untuk memastikan sambungan berfungsi dengan baik.
    - 3) Menolak atau menerima permintaan calon konsumen air bersih dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya.
    - 4) Mengadakan perubahan jaringan perpipaan dan/atau pengaturan lainnya apabila secara teknik mengharuskan dilakukan perubahan.
    - 5) Melakukan perubahan kelompok konsumen sesuai dengan lokasi, fungsi, peruntukan dan/atau kriteria lainnya atas bangunan persil dari konsumen.
    - 6) Melakukan pemeriksaan instalasi air bersih.
    - 7) Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
    - 8) Memberikan keringanan pengenaan tagihan air dan/atau biaya lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
    - 9) Menetapkan dan mengenakan sanksi terhadap keterlambatan pembayaran tagihan dan/atau pelanggaran lainnya.

- b. Kewajiban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram, yaitu:
- 1) Memperlakukan atau melayani konsumen air bersih secara optimal, transparan serta tidak diskriminatif.
  - 2) Memasang meter air untuk mengukur volume pemakaian air bersih konsumen.
  - 3) Memeriksa meter air dan mencatat pemakaian air konsumen secara periodik.
  - 4) Memberi informasi mengenai pelayanan dan/atau penjelasan lainnya yang berkaitan dengan penyediaan air bersih.
  - 5) Menindaklanjuti laporan/pengaduan lisan maupun tertulis dari konsumen atas adanya kerusakan dan/atau gangguan pelayanan penyediaan air bersih.
  - 6) Melakukan pemeriksaan kualitas air bersih secara berkala.
  - 7) Mengupayakan peningkatan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian air.
  - 8) Menyediakan sarana informasi yang aktif selama 24 jam dan memungkinkan konsumen untuk menyampaikan keluhan, saran dan kritik.

## **B. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Pelayanan Yang Di Dapat Di PDAM Kota Mataram**

Ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram sangat penting dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan hukum pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, karena dengan adanya peraturan tersebut maka konsumen mengetahui apabila terjadi pelanggaran atas hak-haknya. Berdasarkan hal tersebut maka ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain ketentuan sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka peraturan lainnya yang terkait dengan ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram adalah perjanjian pemasangan dan penyediaan air bersih antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dengan konsumen serta peraturan terkait keorganisasian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram itu sendiri yaitu Peraturan Daerah Provinsi Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram sebagai dasar pengaturan operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram sendiri.<sup>3</sup>

Ketiga ketentuan dasar peraturan tersebut yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perjanjian pemasangan dan penyediaan air bersih antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dengan konsumen serta Peraturan Daerah Provinsi Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram merupakan suatu kesatuan dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan hukum

<sup>3</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021.

terhadap konsumen pemakai jasa pelayanan air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram. Adapun alasannya adalah disebabkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang melandasi perihal hak dan kewajiban para pihak dalam kaitannya dengan pelayanan publik penyediaan air bersih, perjanjian antara konsumen dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram adalah perjanjian yang mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya dan apabila tidak dilaksanakan maka dapat terbit wanprestasi, sedangkan Peraturan Daerah Provinsi Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2009 adalah peraturan dasar operasional Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram.<sup>4</sup>

Ketiga peraturan dasar yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen di atas sangat kuat dalam kaitannya dengan pelaksanaan perlindungan konsumen, dimana ketiganya saling mendukung dalam kaitannya apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.

Perlindungan hukum bagi konsumen sebagaimana telah diatur dalam ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 1 angka 1 menyatakan pengertian Perlindungan Konsumen adalah:

*“Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.*

Perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Adapun menurut bentuk perjanjiannya, SPL (Surat Permohonan Langganan) termasuk dalam bentuk, yaitu perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan saja. Perjanjian semacam itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban untuk mengajukan bukti-bukti yang di perlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan. Karena dalam SPL (Surat Permohonan Langganan) perjanjian itu tidak mengikat pihak ketiga hanya mengikat dua pihak saja yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dengan konsumen.

Menurut syarat-syarat mengenai sahnya suatu perjanjian telah diatur didalam Pasal 1320 KUH Perdata, yaitu:<sup>5</sup>

1. Sepakat mereka yang mengikatkan diri

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dan konsumen mengikatkan diri dalam perjanjian yakni berupa SPL (Surat Permohonan Langganan).

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dan konsumen sama-sama mempunyai kecakapan dalam membuat perjanjian tersebut.

3. Suatu hal tertentu

<sup>4</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021.

<sup>5</sup>Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikata Yang Lahir Dari Perjanjian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 47.

Dalam perjanjian SPL (Surat Permohonan Langganan) antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dengan konsumen memuat isi-isiperjanjian yang menimbulkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak tersebut.

#### 4. Suatu sebab yang halal

Perjanjian yang terjadi antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dan konsumen merupakan perjanjian yang halal karena pelaksanaannya di atur menurut peraturan yang telah di tetapkan pemerintah.

Dari uraian di atas maka perjanjian antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dan konsumen yang termuat dalam SPL (Surat Permohonan Langganan) adalah syah karena syarat pertama dan kedua disebut syarat suyeaktif dan syarat ketiga dan keempat disebut syarat objektif terpenuhi. Jadi Akibat Hukum Perjanjian SPL (Surat Permohonan Langganan) yang menyangkut pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dengan konsumen adalah mengikat karena semua perjanjian yang dibuat secara syah adalah mengikat, jadi mengikat pihak-pihak dalam perjanjian.

Sehingga adapun prinsip tanggung jawab yang dapat digunakan dalam melindungi konsumen dengan adanya perjanjian antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dengan konsumen adalah dengan menerapkan tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*). Prinsip Tanggungjawab mutlak (*Strict Liability*) sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (*absolute liability*).<sup>6</sup> Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena (*Strict Liability*) merupakan pertanggungjawaban yang tidak berdasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya, setiap resiko yang timbul dan diderita karena ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan pihak pelaku usaha dari produk yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistlik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021. Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Pelayanan Yang Di Dapat Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram, yaitu konsumen dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengajukan tuntutan hukum. Sedangkan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dapat dikenakan melalui perkara perdata, pidana atau administrasi negara. Mekanisme atau cara yang dilakukan agar hak-hak konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram. Apabila jalan tersebut tidak menyelesaikan masalah maka dapat mengajukannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila

<sup>6</sup>Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm. 42.

mekanisme melalui BPSK tidak mendapatkan kepastian hukum dapat diajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat.<sup>7</sup>

### III. PENUTUP

#### Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan analisis pada bagian sebelumnya maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut: 1) Pengaturan Hak Dan Kewajiban Dalam Perjanjian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Dengan Konsumen Yang Dirugikan, yaitu dituangkan dalam bentuk perjanjian baku atau standar. Perjanjian tersebut memuat tentang identitas para pihak, hak dan kewajiban kedua belah pihak, larangan dan sanksi yang diberikan kepada konsumen. 2) Bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Pelayanan Yang Di Dapat Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram, yaitu konsumen dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam mengajukan tuntutan hukum. Sedangkan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dapat dikenakan melalui perkara perdata, pidana atau administrasi negara. Mekanisme atau cara yang dilakukan agar hak-hak konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram. Apabila jalan tersebut tidak menyelesaikan masalah maka dapat mengajukannya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila mekanisme melalui BPSK tidak mendapatkan kepastian hukum dapat diajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat.

#### Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka penyusun memberikan saran sebagai berikut: 1) Diharapkan agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dapat memainkan dirinya sebagai perusahaan daerah yang berhubungan erat dengan masyarakat, maka diperlukan peraturan pelaksanaan dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, supaya ada acuan yang tegas bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram untuk menjalankan fungsinya. 2) Dengan peluang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram yang cukup besar dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka diharapkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram dapat mempersiapkan dirinya terutama dalam menghadapi era globalisasi atau perdagangan bebas, sehingga nantinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram siap pakai dalam segala kondisi untuk memperjuangkan kepentingan konsumen. 3) Diharapkan kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram untuk memperhatikan dengan cermat terkait perlindungan hak-hak konsumen di lapangan, karena kerap sekali ditemukan tidak kepuasan konsumen

<sup>7</sup>Hasil Wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021.

dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2003, *Perikata Yang Lahir Dari Perjanjian*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Kencana, Jakarta.

### **Wawancara**

Hasil Wawancara dengan Ibu Baiq Normalita Nitisari, Selaku Asman Statistik dan Pelaporan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mataram Pada Tanggal 5 Juli 2021.