

- CONSUMER PROTECTION - (AD) PAID LEGISLATION
- DRINKING WATER

ADLN - PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS AIRLANGGA

Per 74/05
Agu
P

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELANGGAN AIR MINUM PDAM



OLEH :

ERNI AGUSTIN

NIM. 030115214

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
PELANGGAN AIR MINUM PDAM**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT GUNA MENCAPAI
GELAR SARJANA HUKUM**

Pembimbing,



LISMAN ISKANDAR, S.H., M.S.
NIP. 130 675 526

Penyusun,



ERNI AGUSTIN
NIM. 030115214

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2005**

**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Hubungan hukum antara pihak PDAM dengan pelanggannya timbul dari suatu perjanjian yang dengan disetujui perjanjiannya ini, maka timbul hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian antara PDAM dengan pelanggannya dibuat dengan perjanjian baku. Calon pelanggan yang ingin menjadi pelanggan PDAM harus memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh PDAM tanpa dapat melakukan penawaran atau negosiasi terlebih dahulu. Pada satu sisi calon pelanggan sangat membutuhkan air sebagai kebutuhan yang sangat penting dalam kehidupan, namun di sisi lain mereka berada pada posisi yang lemah pada perjanjian ini. Sehingga seringkali terjadi hal-hal yang merugikan pelanggan sebagai konsumen, namun mereka tidak dapat memperjuangkan haknya sebagai konsumen. Perjanjian yang dibuat oleh PDAM dengan pelanggan adalah perjanjian jual beli dan juga perjanjian sewa menyewa. Dengan demikian perjanjian ini merupakan perjanjian campuran.
2. Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 mengatur mengenai upaya-upaya apa yang dapat dilakukan oleh pelanggan sebagai konsumen dalam memperjuangkan haknya.

Namun dalam Undang-undang ini belum mengatur secara jelas mengenai jasa pelayanan publik. Konsumen yang menderita kerugian akibat gangguan dalam pemenuhan kebutuhan air minum oleh PDAM dapat menggugat dengan dasar wan prestasi ataupun perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh pihak PDAM.

4.2 Saran

1. Keseimbangan kedudukan hukum antara para pihak dalam perjanjian antara PDAM dan pelanggan hendaknya dapat diwujudkan. Tentu saja hal ini tidak lepas dari peran pemerintah yang sangat diharapkan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen pada umumnya dan konsumen pelanggan PDAM pada khususnya. Hal ini dapat dituangkan dalam bentuk dibuatnya standar dari perjanjian yang dibuat antara PDAM dan pelanggan yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak secara seimbang. Dan hendaknya calon pelanggan dapat diberi kesempatan untuk memahami isi dari perjanjian dengan lebih mendalam sebelum menyatakan persetujuannya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan salinan formulir perjanjian yang harus ditandatangani kepada pelanggan.
2. Apabila terjadi gangguan dalam pelayanan oleh pihak PDAM yang menimbulkan kerugian bagi pelanggan, maka diharapkan konsumen mengajukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi dengan memperhatikan segala ketentuan untuk dapat diajukan

suatu gugatan. Dan apakah kerugian yang dialami merupakan akibat dari kesalahan pihak PDAM, baik itu sebagai pelanggaran dari apa yang telah diperjanjikan ataupun perbuatan melanggar hukum. Sehingga upaya yang diajukan dapat dilakukan secara maksimal.

