



Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Kerugian Konsumen Dan Melonjaknya Rekening Air Akibat Kebocoran Instalasi Dalam (Studi Pada Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)

Responsibility Of Regional Drinking Water Companies (Pdam) Against Consumer Loss And Surrounding Water Accounts Due To Leakage Installation (Study On Pdam Tirtanadi, North Sumatra Province)

Chandra Aditya Sapta, Ridho Mubarak & Windy Sri Wahyuni

Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Pengelolaan air bersih (air minum) dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM Tirtanadi kota Medan sering mendapatkan keluhan dari konsumen terkait pelayanan jasanya. Sebagian besar keluhan konsumen kepada PDAM Tirtanadi berupa keberatan bayar atas tagihan yang tidak sesuai dengan frekuensi pemakaian sehingga dapat menyebabkan konsumen mengalami kerugian. Oleh karena itu perlu dilakukan penggantian kerugian dan upaya pemeriksaan PDAM Tirtanadi dalam menyediakan air bersih. Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif. Bahan penelitian terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Penelitian ini bersifat deskripsi-analitis dan untuk melengkapi data penelitian tersebut didukung dengan melakukan wawancara. Hasil Penelitian yaitu bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupa restitusi atau pengembalian uang yang akan dimasukkan pada rekening bulan berikutnya, upaya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen mengacu pada standar air bersih layak minum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 907 tahun 2002 tentang Kualitas Air Minum yaitu lulus uji standar meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik, upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam dengan perbaikan pipa sebelum water meter (pipa persil), baik biaya perbaikan maupun pemakaian air menjadi tanggung jawab PDAM, namun apabila kerusakan atau kebocoran pipa setelah water meter maka segala pembiayaan ditanggung oleh pelanggan air minum.

Kata Kunci: Tanggung Jawab; Kerugian Konsumen

Abstract

The management of clean water (drinking water) is managed by the Regional Drinking Water Company (PDAM). PDAM Tirtanadi often gets complaints from consumers regarding its services. Most of the consumer complaints to PDAM Tirtanadi are in the form of objections to paying bills that are not in accordance with the frequency of use so that it can cause consumers to suffer losses. Therefore, it is necessary to compensate for damages and rain-check effort to provide clean water. The research method used is a normative juridical approach. Research materials consist of primary, secondary and tertiary legal materials. This research is descriptive-analytical and to complete the research data it is supported by conducting interviews. The results of the study are the form of implementing compensation for negligence by the Regional Drinking Water Company (PDAM) in the form of restitution or refunds that will be included in the next month's account, the efforts of the Regional Drinking Water Company (PDAM) in providing clean water to consumers refers to clean water standards. drinking water based on the Minister of Health Regulation (PERMENKES) Number 907 of 2002 concerning Drinking Water Quality, namely passing standard tests including bacteriological, chemical, radioactive and physical requirements, PDAM's efforts to overcome soaring accounts due to leaks in internal installations by repairing pipes before the water meter (persil pipe), both repair costs and water usage are the responsibility of the PDAM, but if the pipe is damaged or leaks after the water meter, all costs are borne by the drinking water customer.

Keywords: Responsibility; Consumer Loss

How to Cite: Sapta, C. A. Mubarak, R. & Wahyuni, W. S. (2022). Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Kerugian Konsumen Dan Melonjaknya Rekening Air Akibat Kebocoran Instalasi Dalam (Studi Pada Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). *JUNCTO: Jurnal Ilmiah Hukum*, 4(1) 2022: 37-45,



PENDAHULUAN

Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mendirikan badan usaha milik daerah (BUMD). BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah. Kebutuhan daerah dikaji melalui studi yang mencakup aspek pelayanan umum dan kebutuhan masyarakat diantaranya air minum, pasar dan transportasi (Munir Fuady, 2008). Air merupakan sumberdaya yang sangat diperlukan oleh makhluk hidup baik untuk memenuhi kebutuhannya maupun menopang hidupnya secara alami (Sadar.dkk, 2012).

Sesuai dengan ketentuan Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945) yang menyebutkan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasi oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Rocky Marbun, 2012). Institusi yang diberi wewenang untuk melaksanakan pengelolaan sumber daya air adalah unit pelaksana teknis pengelola sumber daya air tingkat pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibidang pengelolaan sumber daya air dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dibidang pengelolaan sumber daya air. (Tarigan dkk, 2021; Nasution dkk, 2021). (Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air, Pasal 1 Angka (12).

Tujuan dari Perusahaan Daerah ialah untuk turut serta melaksanakan pembangunan Daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional (Rosmawati, 2015). Umumnya dalam rangka ekonomi terpimpin untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketenteraman serta kesenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat yang adil dan makmur (Shidarta, 2004). Perusahaan Daerah yang melakukan kegiatan penyelenggaraan SPAM bernama PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) (Shidarta, 2002).

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah (Syamsul Arifin, 2012). PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau (Andri Akbar, 2021).

Untuk PDAM di wilayah Sumatera Utara dikenal dengan nama PDAM Tirtanadi, penyedia air bersih yang dilakukan PDAM Tirtanadi berbentuk pelayanan publik Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Izar dkk, 2020; Tarigan dkk, 2020).

Pelayanan publik yang dilakukan PDAM Tirtanadi berbentuk pelayanan jasa. Dalam pelayanan jasa, diperlukan suatu ukuran untuk mengetahui kualitas jasa dari pelayanan jasa tersebut (Fandy Tjiptono, 2002). Kualitas jasa ditentukan oleh yang melakukan pelayanan dalam hal ini PDAM Tirtanadi (Janus Sidabolok, 2006). Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya mengimbangi harapan pelanggan. (Danang Sunyoto, 2013). (Tarigan dkk, 2021; Nasution dkk, 2021).

Dalam pelayanan jasa, pelanggan sebagai konsumen jasa memiliki kedudukan yang cenderung berada pada posisi yang lemah (Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2011) Keterbatasan pengetahuan konsumen mengenai standar pelayanan jasa selama ini menempatkan posisi konsumen sebagai mangsa pelaku usaha (Jan Rohtuahson Sinaga,2010).

PDAM Tirtanadi harus memikirkan hak-hak pelanggan sebagai konsumen jasanya (Yusuf Sofie, 2000). PDAM Tirtanadi Medan yang menjalankan kegiatan usahanya dengan itikad baik

tanpa maksud dengan sengaja membuat pelanggan menderita kerugian selama menggunakan atau memakai jasa PDAM selalu berusaha bertanggung jawab atas kerugian yang diderita pelanggan tersebut. (Izar dkk, 2020; Tarigan dkk, 2020). Sudah menjadi tanggung jawab PDAM Tirtanadi untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan (Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 7). (Saragih dkk, 2020; Atrizka dkk, 2020).

Seperti halnya kerugian konsumen akibat melonjaknya tagihan air yang disyalir akibat kendala kebocoran instalasi. Warga Kota Medan, Sumatera Utara (Sumut) mengeluh tagihan air melonjak. (<https://news.detik.com/berita/d-5490829/tagihan-air-melonjak-warga-medan-adukan-pdam-tirtanadi-ke-ombudsman>). (Saragih dkk, 2020; Atrizka dkk, 2020).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka Permasalahan yang dibahas adalah bagaimana bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirtanadi, bagaimana upaya perusahaan daerah air minum dalam menyediakan air bersih pada konsumen, serta bagaimana upaya (PDAM) dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam. Tujuan penelitian adalah mendapat jawaban dari permasalahan yang dibahas yaitu untuk mengetahui dan memahami bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan oleh PDAM, bentuk pertanggungjawaban hukum PDAM Tirtanadi apabila terjadi kerugian yang diderita konsumen dan penyelesaian masalah mengenai melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi dalam oleh PDAM Tirtanadi. (Pratama dkk, 2020; Amar dkk, 2020).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu yuridis normatif yaitu metode penelitian yang mengkaji studi dokumen yang menggunakan berbagai data sekunder. Sumber data yang diperoleh adalah data sekunder yang terdiri dari Bahan Hukum Primer yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung kepada narasumber yaitu Pimpinan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Bahan Hukum Sekunder yaitu terdiri dari dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, data on line, hasil-hasil penelitian berupa laporan, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW), Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945. Bahan Hukum Tertier terdiri dari suatu kumpulan dari data primer dan data sekunder dapat berupa kamus hukum, dan biografi. Sifat penelitian ini secara deskriptif analisis yaitu untuk memberikan data yang seteliti mungkin dilakukan di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dengan mengambil beberapa data serta menganalisis yang berkaitan. Adapun Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan cara sebagai berikut Library Research (Penelitian Kepustakaan) yaitu penelitian yang dilakukan berdasarkan sumber bacaan, yakni Undang – Undang, buku-buku, penelitian ilmiah, artikel ilmiah, media massa, dan jurnal hukum. Field Research (Penelitian Lapangan) yaitu dengan melakukan penelitian langsung kelapangan. Dalam hal ini peneliti langsung melakukan penelitian ke PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dengan cara Wawancara. Analisis Data merupakan langkah selanjutnya untuk mengolah hasil penelitian menjadi suatu laporan. Analisis Data dalam penelitian ini merupakan Analisis Data Kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk atau tindakan PDAM Tirtanadi dalam Memenuhi Kewajibannya sebagai Pelaku Usaha sebagaimana Diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai kewajiban pelaku usaha. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi selaku pelaku usaha menerapkan beberapa prinsip dari kewajiban pelaku usaha yang tercantum dalam Pasal 7 yaitu PDAM Tirtanadi harus Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi selaku pelaku usaha dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen pelanggan air minum berpedoman pada ikrar perusahaan yakni:

1. Menjadikan layanan prima, sebagai budaya layanan PDAM
2. Menjadikan layanan prima, sebagai identitas PDAM
3. Menciptakan suasana kerja yang lebih baik dan harmonis
4. Membuka diri atas kritik dan saran untuk mengembangkan citra PDAM
5. Merubah sikap birokrat menjadi professional

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi mempunyai kewajiban melakukan itikad baik dari mulai transaksi atau perjanjian pemasangan saluran air minum kepada pelanggan air minum, perawatan hingga batas yang tidak bisa ditentukan. Itikad baik dalam hal ini dimaksudkan guna memberi keyakinan pada pelanggan air minum akan perlindungan hukum dari pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi selama menjadi pelanggan air minum. Berdasarkan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Bentuk Pelaksanaan Ganti Kerugian terhadap Kelalaian yang Dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi

Pertanggung jawaban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dalam pemberian kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas air minum yang diterima dan yang dapat dimanfaatkan bentuk pelaksanaan ganti kerugiannya terhadap kelalaian yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berupa restitusi atau pengembalian uang yang akan dimasukkan pada rekening bulan berikutnya. Suatu bentuk pertanggungjawaban perdata sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diantaranya adalah pemberian ganti rugi (kompensasi) atas adanya kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen sebagai akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Bentuk ganti rugi yang diberikan oleh pelaku usaha sebagai bentuk pertanggungjawaban perdata adalah dapat berupa :

- a. Pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan; dan/atau
- b. Pemberian santunan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Sedangkan menurut Pasal 1246 Kitab Undang-undang Hukum Perdata (KUH Perdata), suatu ganti rugi dapat terdiri dari 2 (dua) faktor, yaitu: Kerugian yang nyata-nyata diderita; dan Keuntungan yang seharusnya diperoleh.

Penyelesaian Masalah Terhadap Upaya Daerah Air Minum (PDAM) dalam Menyediakan Air Bersih pada Konsumen

Dari segi kualitas air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi, mengacu pada standar air bersih layak minum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 907 tahun 2002 tentang Kualitas Air Minum yaitu lulus uji standar meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik.

Kualitas air dari PDAM Tirtanadi sendiri berstandar air bersih yang layak minum. Namun dari masyarakat selaku konsumen PDAM sering merasa tidak yakin, oleh karenanya konsumen PDAM tidak jarang memasak air PDAM untuk keperluan sehari-hari khususnya untuk minuman. (<http://karyatulisilmiah.com/pengertian-umum-pelayanan-dan-strategi-kualitas-jasapelayanan/>). Dari segi kuantitas dan kontinuitas PDAM Tirtanadi memiliki standar pelayanan minimum (SPM). Untuk aliran air penggunaan rumah tangga dihitung berdasarkan pemakaian air rata-rata sebesar 150 liter per orang per hari, sehingga untuk keperluan dalam satu keluarga dengan asumsi 6 jiwa dibutuhkan air sebanyak 6×150 liter per hari = 900 liter per hari. Jadi dapat disimpulkan bahwa dari segi kuantitas air serta kontinuitas aliran air PDAM Tirtanadi memenuhi standar.

Di sisi lain terhadap jaminan mutu atas sarana dan pra sarana dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi berupa pemasangan pipa air yang sesuai dengan Standar Nasional Indonesia (SNI), selain itu untuk pipa air dilakukan garansi apabila terjadi kerusakan (kebocoran) pipa utama hingga sebelum water-meter (pipa persil), baik biaya perbaikan maupun pemakaian air sepenuhnya ditanggung oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi. Hal ini erat kaitannya dengan bentuk pertanggung jawaban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi selaku pelaku usaha.

Penerapan prinsip tepat 3 K (kualitas, kuantitas dan kontinuitas) yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi memberikan gambaran mengenai jaminan mutu atas barang, dalam hal ini air minum yang secara nyata dilakukan kepada pelanggan air minum dapat dikategorikan memuaskan. Hal ini terbukti sampai saat ini belum pernah terjadi persengketaan khususnya mengenai jaminan mutu air minum antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dengan pelanggan air minum yang sampai ke pengadilan maupun lembaga perlindungan konsumen.

Penyelesaian Masalah Terhadap Upaya Daerah Air Minum (PDAM) dalam Mengatasi Melonjaknya Rekening Akibat Kebocoran Instalasi Dalam

Keluhan konsumen pelanggan air minum dalam hal kuantitas air minum yang didistribusikan pihak Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi, oleh bagian langganan akan disampaikan ke kepala seksi sumber air untuk kemudian dilakukan suatu pemeriksaan. Pemeriksaan ini bermaksud untuk mencari penyebab dari minimnya kuantitas air yang sampai pada konsumen pelanggan air minum (Evi Elisa, 2018). Apabila yang menjadi penyebab minimnya kuantitas air minum sampai pada pelanggan disebabkan karena adanya kebocoran pada pipa utama, maka perbaikannya akan diserahkan kepada bagian penyambungan (Anindiya Nadira Nasution, 2021). Dalam hal pelayanan pengaduan, pelanggan air minum diberikan fasilitas yang memudahkan pelanggan itu sendiri. Pelanggan air minum dapat menyampaikan keluhan-keluhan akan pelayanan teknis maupun administrative dengan datang langsung ke kantor maupun melalui telepon, sms dan/atau mobil pelayanan PDAM yang berkeliling secara rutin. Kemudian, dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi melakukan respon (tanggapan) 1 x 24 jam dalam penanganan. Termasuk diantaranya pemulihan (perbaikan) berdasarkan keluhan pelanggan air minum tersebut. Seperti dalam hal kebocoran pipa, akan dilakukan perbaikan maksimal 2 (dua) hari. Jika kerusakan terdapat pada pipa non-induk maka perbaikan dapat dilaksanakan tidak sampai memakan waktu 2 (dua) hari. Masih menurut keterangan dari Ibu Putri Khairani (Asisten Bidang Umum PDAM Tirtanadi), bahwa PDAM Tirtanadi lebih mengedepankan pada fungsi pelayanan kepada pelanggannya, tidak hanya semata-mata mencari keuntungan.

Terhadap keluhan mengenai ketidaksesuaian antara jumlah pemakaian yang tercantum dalam tagihan rekening air dengan angka yang tertera pada stand meter air pelanggan ini, dapat

disampaikan kepada Kepala Bagian Langgan. Laporan ini kemudian ditindaklanjuti dengan pemberian perintah kepada seksi pembaca meter untuk melakukan pengecekan ulang terhadap pembacaan meter air yang ada pada stand meter air pelanggan. Dari hasil pengecekan dengan cara pembacaan ulang stand meter air pelanggan ini akan diketahui apakah jumlah pemakaian yang tertera dalam rekening tagihan telah sesuai pada stand meter air pelanggan atau tidak.

Apabila terbukti bahwa jumlah pemakaian yang ada dalam rekening tagihan air tidak sesuai dengan yang tertera pada stand meter air pelanggan, maka pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi akan membuat perhitungan ulang yang sesuai dengan laporan yang terakhir diberikan oleh petugas pembaca meter air. Sehingga pelanggan dapat membayar tagihan rekening air sesuai dengan tagihan yang lama (berdasarkan pembacaan meter air yang salah), maka sisa dari pembayaran yang lama yang dikurangi pembayaran yang sebenarnya, akan dikembalikan lagi kepada pelanggan tersebut.

Dengan demikian maka konsumen pelanggan air minum tersebut pada bulan selanjutnya tidak perlu membayar tagihan rekening air secara penuh dan hanya perlu menambah dari pengembalian uang dari tagihan sebelumnya. Demikian seterusnya, termasuk jika pengembalian uang tagihan tersebut bersisa untuk pembayaran tagihan rekening air untuk beberapa bulan berikutnya tetap tidak akan dikembalikan secara tunai kepada pelanggan dalam bentuk cash (<http://karyatulisilmiah.com/pengertian-umum-pelayanan-dan-strategi-kualitas-jasapelayanan/>).

Fakta ini juga membuktikan bahwa kinerja dan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi kepada konsumennya telah memperhatikan standar kualitas produk dan juga mekanisme penjualan sebagaimana yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Selain itu, pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi juga sangat responsive dan kooperatif terhadap berbagai keluhan yang disampaikan oleh pelanggannya selaku konsumen (Roni Syaifutra, 2017). Hal ini memberikan suatu bukti bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi selaku pelaku usaha telah mengindahkan hak-hak konsumen dan berusaha untuk tidak melanggarnya. Terkait dengan adanya hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK), dapat dikatakan bahwa pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi selaku pelaku usaha telah melaksanakan ketentuan-ketentuan yang ada dalam undang-undang tersebut (<http://hukbis.files.wordpress.com/2008/02/hukum-3-5-edit-2007.ppt>).

SIMPULAN

Bentuk pelaksanaan ganti kerugian terhadap kelalaian yang dilakukan perusahaan daerah air minum (PDAM) Terhadap adanya keluhan konsumen pelanggan air minum dalam hal kuantitas dan kontinuitas air ini, memberikan pertanggungjawaban peradata berupa restitusi atau pengembalian uang yang akan dimasukkan pada rekening bulan berikutnya karena ada satu yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas suatu pelayanan yang baik dari pihak pelaku usaha.

Upaya perusahaan daerah air minum (PDAM) dalam menyediakan air bersih pada konsumen yaitu dengan mengacu pada standar air bersih layak minum berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 907 tahun 2002 tentang Kualitas Air Minum yaitu lulus uji standar meliputi persyaratan bakteriologis, kimiawi, radioaktif dan fisik. (Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 907/MENKES/SK/VII/2002 Tanggal 29 Juli 2002 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum Menteri Kesehatan RI).

Upaya PDAM dalam mengatasi melonjaknya rekening akibat kebocoran instalasi yaitu dengan perbaikan pipa sebelum water meter (pipa persil), baik biaya perbaikan maupun pemakaian air menjadi tanggung jawab PDAM, namun apabila kerusakan atau kebocoran pipa setelah water meter maka segala pembiayaan ditanggung oleh pelanggan air minum.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, Sejarah PDAM Tirtanadi, Diakses Dari <https://pdamtirtanadi.co.id/visi-dan-misi-perusahaan/> Diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 21:37 WIB
- Admin, PDAM di Indonesia dan Sejarahnya, Diakses Dari <https://www.taroyatronik.com/blog/pdam-di-indonesia-dan-sejarahnya>. diakses Pada 10 Februari 2021 Pukul 22:05 WIB
- Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, Hukum Perlindungan Konsumen, Cetakan ke-7, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011
- Amar S., Idris., Pratama. I., Anis, A. (2020). Exploring the Link between Income Inequality, Poverty Reduction and Economic Growth: An ASEAN Perspective. *International Journal of Innovation, Creativity and Change Vol*, 11(2), 24-41.
- Andri Akbar W, Gambaran Umum PDAM di Indonesia, Diakses Dari www.andriakbar.blogspot.co.id, 2010, diakses pada tanggal 29 Januari 2021. Diakses pada 29 Januari 2021 Pukul 14:22 WIB
- Anindiya Nadira Nasution, Evaluasi Perhitungan Kebutuhan Air Bersih PDAM Tirta Deli Kecamatan Lubuk Pakam. Skripsi. Fakultas Hukum Universitas Medan Area. 2021
- Anonim, Hukum Perlindungan Konsumen, Diakses Dari <http://hukbis.files.wordpress.com/2008/02/hukumbisnis-akuntansi-3-5-edit-2007.ppt>. Diakses Pada 11 Februari 2021 Pukul 21:17 WIB
- Atrizka, D., & Pratama, I. (2022). The Influence of Organizational Leadership and Coaches on Indonesian Athletes' Adversity Quotient (Intelligence). *Revista de Psicología del Deporte (Journal of Sport Psychology)*, 31(1), 88-97.
- Atrizka, D., Lubis, H., Simanjuntak, C. W., & Pratama, I. (2020). Ensuring Better Affective Commitment and Organizational Citizenship Behavior through Talent Management and Psychological Contract Fulfillment: An Empirical Study of Indonesia Pharmaceutical Sector. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(1), 545-553.
- Atrizka, D., Pratama, I., Pratama, K., & Suharyanto, A. (2022). Edukasi Masyarakat Lingkungan VIII Titi Kuning Dalam Mendampingi Anak Belajar Daring. *Pelita Masyarakat*, 3(2), 118-124.
- Candrasa, L., Cen, C. C., Cahyadi, W., Cahyadi, L., Pratama, I., (2020). Green Supply Chain, Green Communication and Firm Performance: Empirical Evidence from Thailand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11 (12), 398-406. doi:10.31838/srp.2020.12.65
- D.Website
- Danang Sunyoto, Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Graha Ilmu, Yogyakarta, 2013
- Danilwan, Y., Dirhamsyah., Pratama, I. (2020). The Impact of Consumer Ethnocentrism, Animosity And Product Judgment On The Willingness To Buy. *Polish Journal of Management Studies* 2020; 22 (2): 65-81.
- Danilwan, Y., Isnaini, . D. B. Y. & Pratama, . I. (2020) Psychological Contract Violation: A Bridge between Unethical Behavior and Trust. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11 (7), 54-60.
- Danilwan, Y.; Isnaini, D. B.; Pratama, I.; Dirhamsyah, D. 2020. Inducing organizational citizenship behavior through green human resource management bundle: drawing implications for environmentally sustainable performance. A case study, *Journal of Security and Sustainability Issues* 10(Oct): 39-52.
- Evi Elisa Harahap, Efektifitas Penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di PDAM. Penulis Hukum. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan, 2018
- Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa. Andi Offset, Yogyakarta, 2002
- Hakimah, Y., Pratama, I., Fitri, H., Ganatri, M., Sulbahrie, R. A. (2019) Impact of Intrinsic Corporate Governance on Financial Performance of Indonesian SMEs. *International Journal of Innovation, Creativity and Change Vol*, 7(1), 32-51.
- Indonesia, Jakarta, 2004
- Isnaini, D. B. Y., Nurhaida, T., & Pratama, I. (2020). Moderating Effect of Supply Chain Dynamic Capabilities on the Relationship of Sustainable Supply Chain Management Practices and Organizational Sustainable Performance: A Study on the Restaurant Industry in Indonesia. *Int. J. Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(1), 97-105.

Chandra Aditya Sapta, Ridho Mubarak & Windy Sri Wahyuni. Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Terhadap Kerugian Konsumen Dan Melonjaknya Rekening Air Akibat Kebocoran Instalasi Dalam (Studi Pada Pdam Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara)

- Izar, J., Nasution, M. M., & Ilahi, P. W. (2020). The Stages, Comparisons And Factors Of First Language Acquisition Of Two-Years-Old Male And Female Child. *Jetli: Journal of English Teaching and Linguistics*, 1(2), 63-73.
- Izar, J., Nasution, M. M., & Ratnasari, M. (2020). Assertive Speech Acts in Mata Najwa Program of Episode Gare-Gare Corona. *Lexeme: Journal of Linguistics and Applied Linguistics*, 2(1), 53-58.
- Izar, J., Nasution, M. M., Afria, R., & Harianto, N. (2021). Expressive Speech Act in Comic Bintang Emon's Speech in Social Media about Social Distancing. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 5(1), 148-158.
- Izar, S. L., Nasution, M. M., Izar, J., & Ilahi, P. W. (2021). The The Analysis Of Cooperation Principles Use On Podcast Of Deddy Corbuzier And Nadiem Makarim "Having College Is Not Important. *JETLi: Journal of English Teaching and Linguistics*, 2(1), 23-30.
- Jan Rohtuahson Sinaga, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih: Studi Pada Masyarakat Kota Medan Pelanggan Pdam Tirtanadi Cabang Medan, Tesis, Pascasarjana Universitas Sumatera Utara, Medan, 2010
- Lubis, H., Pratama, K., Pratama, I., Pratami, A. (2019). A Systematic Review of Corporate Social Responsibility Disclosure. *International Journal of Innovation, Creativity and Change* Vol, 6(9), 415-428.
- Lubis, H., Kumar, D., Pratama, I., Muneer, S. (2015). Role of psychological factors in individuals investment decisions. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2015, 5, pp. 397-405.
- M. Sadar dkk, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia, Akademia, Jakarta, 2012
- Maggasingang, D., Solong, A., Nadhar, M., Pratama, I. (2020). The Factors Affecting the Corporate Cash Holdings in Listed Firms of Indonesia: Does Corporate Governance Matter?. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Vol 14(5), 1215-1231.
- Marbun, D. S., Effendi, S., Lubis, H. Z., & Pratama, I. (2020). Role of Education Management to Expediate Supply Chain Management: A Case of Indonesian Higher Educational Institutions. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(1), 89-96.
- Munir Fuady, Pengantar Hukum Bisnis-Menata Bisnis Modern di Era Global, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008
- Nasution, M. M., Izar, J., & Afifah, I. H. (2021). An Analysis of Hate Speech Against K-Pop Idols and Their Fans on Instagram and Twitter from The Perspective of Pragmatics. *JETLi: Journal of English Teaching and Linguistics*, 2(2), 91-99.
- Nugroho, A., Christiananta, B., Wulani, F., Pratama, I. (2020). Exploring the Association Among Just in Time, Total Quality and Supply Chain Management Influence on Firm Performance: Evidence from Indonesia. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(2), 920-928.
- Nu'man, A. H., Nurwandi, L., Bachtiar, I., Aspiranti, T., Pratama, I. (2020). Social Networking, and firm performance: Mediating role of comparative advantage and sustainable supply chain. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(3), 664-673.
- Pelajar Indonesia, Pengertian Umum Pelayanan Dan Strategi Kualitas Jasa Pelayanan, Diakses Dari <http://karyatulisilmiah.com/pengertian-umum-pelayanan-dan-strategi-kualitas-jasapelayanan/> Diakses Pada 29 Januari 2021 Pukul 15:06 WIB
- Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat Republik Indonesia Nomor 09/PRT/M/2015 tentang Penggunaan Sumber Daya Air
- Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor : 907/MENKES/SK/VII/2002 Tanggal 29 Juli 2002 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum Menti Kesehatan RI
- Pratama, I. (2022). Tata Kelola Perusahaan dan Atribut Perusahaan pada Ketepatan Pelaporan Keuangan: Bukti dari Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 4 (3): 1959-1967
- Pratama, I., Che-Adam, N., Kamardin. N. (2019). *Corporate social responsibility disclosure (CSR) quality in Indonesian public listed companies*. *Polish Journal of Management Studies*, 20 (1), 359-371.
- Pratama, I., Che-Adam, N., Kamardin. N., (2020). Corporate Governance and Corporate Social Responsibility Disclosure Quality in Indonesian Companies. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, Vol 13(4), 442-463.
- Pratama, K., Lubis, H., Pratama, I., Samsuddin, S.F., & Pratami, A. (2019). Literature review of corporate social responsibility disclosure. *Journal of Advanced Research in Dynamical and Control Systems*, 11(5), 1397-1403.
- Pratami, A., Feriyanto, N., Sriyana, J., & Pratama, I. (2022). Are Shariah Banking Financing patterns pro-cyclical? An Evidence from ASEAN Countries. *Cuadernos de Economía*, 45(127), 82-91.
- R. Wirjono Prodjodikoro. Perbuatan Melanggar Hukum. Bandung Sumur. Bandung, 1984.
- Rocky Marbun. Kamus Hukum Lengkap, Mencangkup Istilah Hukum dan Perundang-Undangan Terbaru, Visi Media, Jakarta, 2012.

- Roni Syaifutra, Zainal Abidin, Nurasih. Perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh Tahun 1975-2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIM) Pendidikan Sejarah FKIP Unsyiah*. Volume 2, Nomor 3, Juli 2017
- Roswamati. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Kencana Press, 2015
- Saragih et al., (2020). *Polish Journal of Management Studies* 2020; 21 (2): 384-397
- Saragih, J., Pratama, I., Wardati, J., Silalahi, E. F., & Tarigan, A. (2020). Can Organizational Justice Dimensions Mediate Between Leader Mindfulness and Leader-Member Exchange Quality: An Empirical Study in Indonesia Pharmaceutical Firms. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(2), 545-554.
- Saragih, J., Tarigan, A., Pratama, I., Wardati, J., Silalahi, E. F. (2020). The Impact of Total Quality Management, Supply Chain Management Practices and Operations Capability on Firm Performance. *Polish Journal of Management Studies*, 21 (2), 384-397.
- Saragih, J., Tarigan, A., Silalahi, E. F., Wardati, J., Pratama, I. (2020). Supply chain operational capability and supply chain operational performance: Does the supply chain management and supply chain integration matters. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 9(4), 1222-1229.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan konsumen Indonesia*, Penerbit Grasindo, Jakarta, 2002
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana
- Sibuea, M. B.; Sibuea, S. R.; Pratami, A.; Pratama, I.; Nasution, R. 2020. Is business friendliness enhancing energy consumption in the ASEAN region?, *Journal of Security and Sustainability Issues* 9(M): 409-419.
- Silitonga, K. A. A., Ahmad, . F., Simanjuntak, . C. W. & Atrizka, . D. (2020) Exploring the nexus between the HR practices and work engagement: The mediating role of Job Demand. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11 (7), 342-351. doi:10.31838/srp.2020.7.53
- Sujianto, Yuliani, F., Syofian, Saputra, T, Pratama, I. (2020). The Impact of The Organizational Innovativeness On The Performance Of Indonesian Smes. *Polish Journal of Management Studies* 2020; 22 (1): 513-530.
- Susilawati, E., Khaira, I., & Pratama, I. (2021). Antecedents to Student Loyalty in Indonesian Higher Education Institutions: The Mediating Role of Technology Innovation. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 21(3), 40-56.
- Syamsul Arifin. *Metode Penulisan Karya Ilmiah dan Penelitian Hukum*, Medan Area University Press. 2012
- Tagihan Air Melonjak Warga Adukan PDAM Tirtanadi, Diakses dari. <https://news.detik.com/berita/d-5490829/tagihan-air-melonjak-warga-medan-adukan-pdam-tirtanadi-ke-ombudsman>. Diakses Pada 5 juli 2021. Pukul 19.15 WIB.
- Tambunan, R. W., Muchtar, M., Agustian, P., Salim, A., Aisyah, L., Marpaung, B. A., & Nasution, M. M. (2018). Critical discourse: Applying Norman Fairclough theory in recep Tayyip Erdoğan's balcony speech. *Proceedings of ISELT FBS Universitas Negeri Padang*, 6, 174-183.
- Tarigan, R. S. (2016). *Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Elearning*. uma. ac. id.
- Tarigan, R. S. (2017). *Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Academic Online Campus (AOC)*.
- Tarigan, R. S. (2018). *Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Sistem Informasi Program Studi (SIPRODI)*.
- Tarigan, R. S., Azhar, S., & Wibowo, H. T. (2021). *Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Aplikasi Registrasi Asrama Kampus*.
- Tarigan, R. S., Wasmawi, I., & Wibowo, H. T. (2020). *Manual Procedure Petunjuk Penggunaan Sistem Tanda Tangan Gaji Online (SITAGO)*.
- Utami, C. W., Indrianto, A. T. L., Pratama, I. (2019). Agricultural Technology Adoption in Indonesia: The Role of the Agriculture Extension Service, the Rural Financing and the Institutional Context of the Lender. *International Journal of Innovation, Creativity and Change Vol*, 7(7), 258-276.
- Utami, C. W., Sumaji, Y. M. P., Susanto, H., Septina, F., & Pratama, I. (2019). Effect of Supply Chain Management Practices on Financial and Economic Sustainable Performance of Indonesian SMEs. *Int. J Sup. Chain. Mgt Vol*, 8(1), 523-535.
- Utami, Sumaji, Susanto, Septina & Pratama, 2019 Utami, Sumaji, Susanto, Septina & Pratama
- Wardhani, I. I. Pratami, A., & Pratama, I., (2021). E-Procurement sebagai Upaya Pencegahan Fraud terhadap Pengadaan Barang dan Jasa di Unit Layanan Pengadaan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis: Jurnal Program Studi Akuntansi*. 7 (2): 126-139
- Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Ditya Bhakti, Bandung, 2000