

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah membahas tentang Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Kerugian Pelanggan dalam pelaksanaan Perjanjian di PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk perjanjian antara PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang dengan pelanggan berdasarkan perjanjian yakni Surat Permohonan Langganan (SPL). Surat Permohonan Langganan berbentuk tertulis merupakan sebuah perjanjian baku yang bentuk dan isinya telah ditentukan oleh satu pihak yakni PDAM, surat permohonan langganan telah memenuhi syarat-syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUH Perdata. Namun, Isi Surat Permohonan Langganan adanya lampiran surat persetujuan dan pernyataan pemohon (SP3) yang berisi perjanjian berlangganan sambungan air minum yang mengandung klausula yang tidak sesuai dengan Pasal 4 Ayat (3) UUPK yaitu tidak dijelaskan hal-hal apa saja yang dikategorikan sebagai faktor alam agar konsumen sebagai pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum mendapatkan informasi yang jelas dan benar.
2. Bentuk kerugian yang dialami pelanggan PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang dibagi menjadi 2 (dua) bentuk yakni secara Teknik yaitu Kendala yang terjadi pada pendistribusian air minum di PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang merupakan sebuah hambatan atau kesulitan yang berasal dari alat-

alat penunjang yang dapat menyebabkan terganggunya pendistribusian air minum ke rumah-rumah pelanggan seperti Air mati/lemah, Air keruh/berwarna, Pipa Bocor, dan lain-lain serta Non teknik seperti Data pelanggan, pemakaian tinggi, tarif pelanggan. Berdasarkan data dari hasil penelitian dilihat terjadinya peningkatan kerugian yang dialami pelanggan selama 3 (tiga) tahun terakhir dengan adanya hal tersebut terlihat bahwasanya PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang masih belum terpenuhi beberapa kewajibannya sebagai pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK.

3. Dalam pemenuhan hak-hak konsumen PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang terkendala berbagai faktor seperti bencana alam, kurangnya sarana dan prasarana dari pihak PDAM itu sendiri kendala lain juga berkaitan dengan kurangnya kesadaran pelanggan untuk membayar tagihan air setiap bulannya tepat waktu sehingga terganggunya kinerja dari PDAM. Sebagai bentuk Tanggung jawab PDAM Tirta Langkisau Unit kambang melakukan berbagai upaya agar dapat melakukan pemenuhan hak-hak pelanggan seperti: Menambah kapasitas produksi dengan memaksimalkan operasional pompa air dan mencari sumber air baku baru; Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat, tepat dan akurat; Meningkatkan sumber daya manusia seperti mengikuti pelatihan dan pendidikan yang dilaksanakan oleh pihak PDAM di Kabupaten; melakukan evaluasi dan rapat koordinasi secara rutin dan lain sebagainya program-program ini dilakukan agar pelanggan

nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang.

B. Saran

1. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan PDAM Tirta Langkisau Unit Kambang dapat mengatasi keluhan pelanggan dengan meningkatkan pelayanan baik itu secara teknik maupun non teknik dan meningkatkan revitalisasi sarana dan prasarana perusahaan dalam pendistribusian air minum kepada pelanggan. PDAM Tirta Langkisau dapat melakukan sosialisasi berkala tentang adanya UUPK yang berisi hak dan kewajiban pelanggan serta pelaku usaha agar masyarakat mengetahui dan sadar akan kewajibannya sebagai konsumen.
2. Peran BPSK Kota Padang dalam meningkatkan kesadaran masyarakat terutama konsumen akan Undang-Undang Perlindungan Konsumen perlu dilakukan secara berkala dengan melakukan penyuluhan serta sosialisasi agar dapat meningkatkan pengetahuan pelanggan mengenai hak dan kewajiban PDAM sebagai pelaku usaha dan pelanggan sebagai konsumen sesuai dengan UUPK. BPSK Kota Padang dapat membuat sebuah Web atau Kontak Pengaduan untuk pelanggan/konsumen di lingkup BPSK Kota Padang yang dirugikan agar dapat dengan mudah melakukan pengaduan secara *online* karena keterbatasan jarak yang cukup jauh.