

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data-data hasil penelitian dan analisis data maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Didalam memberikan pelayanan dan perlindungan hukum bagi konsumen, PDAM Tirto Panguripan belum maksimal. Hal ini terlihat dalam pemberian ganti rugi kepada konsumen yang tidak berjalan dengan sebagaimana mestinya. Sebagai pelaku usaha dalam bidang produksi PDAM Tirto Panguripan sudah harusnya menerapkan isi Pasal 19 Ayat 3 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu “Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi” akan tetapi pada pelaksanaanya konsumen belum mendapatkan ganti kerugian seperti yang telah undang-undang perlindungan konsumen tetapkan. Walaupun masih terdapat kekurangan PDAM Tirto Panguripan sampai saat ini berusaha agar memaksimalkan kinerjanya demi meminimalisir keluhan konsumen.
2. Penyelesaian yang dilakukan antara PDAM Tirto Panguripan dengan konsumen dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa non litigasi yaitu dengan cara negosiasi. Negosiasi merupakan penyelesaian sengketa paling sederhana dan terjangkau tanpa keterlibatan pihak ketiga.

Mengenai prosedur penyelesaian pengaduan konsumen yang ditempuh pihak PDAM sudah sesuai dengan ketentuan penyelesaian sengketa yang diatur Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu tercantum dalam Pasal 45 ayat 2 yang berbunyi “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Perlindungan hukum bagi konsumen PDAM Tirto Panguripan mengenai hak dan kewajiban pelaku usaha yang dikaitkan dengan Pasal 4 dan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, belum sepenuhnya terakomodasi sehingga masih perlu disesuaikan kembali dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penanganan aduan dari konsumen PDAM Tirto Panguripan baru ditangani secara teknis sedangkan ganti rugi secara financial belum diberikan.