

ABSTRAKSI

Sebagai satu-satunya perusahaan publik yang bergerak dibidang penyediaan pelayanan jasa air minum khususnya bagi masyarakat kabupaten Kendal, PDAM Tirta Panguripan sangat vital keberadaannya. Pelayanan air di masyarakat Kendal dilakukan oleh Perusahaan Negara dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Panguripan yang diatur didalam Peraturan Daerah Kabupaten Kendal Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Panguripan Kabupaten Kendal.

Dengan adanya sebuah kepastian hukum yang mengatur maka dapat melindungi hak-hak konsumen dalam hal ini pelanggan PDAM Tirta Panguripan. Hak dari konsumen juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Selain mengatur tentang hak dari konsumen juga mengatur tentang hubungan konsumen dengan pelaku usaha yang mencakup tanggung jawab pelaku usaha apabila tidak dipenuhinya perikatan. PDAM Tirta Panguripan didalam menjalankan tugasnya tidak jarang menemui berbagai hambatan. Hambatan tersebut dapat mengakibatkan kinerja maupun pelayanannya menjadi kurang maksimal. Ketidakmasimalan PDAM Tirta Panguripan didalam menjalankan tugasnya menuai berbagai keluhan dari konsumen karena hak dari konsumen tidak terpenuhi.

Terkait dengan latar belakang diatas maka penulis melakukan penelitian terhadap masalah-masalah yang muncul mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen yang diterapkan oleh PDAM Tirta Panguripan dan bagaimana proses penyelesaian keluhan yang diajukan oleh konsumen serta apakah hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan tersebut dan bagaimana upaya untuk mengatasinya.

Melihat permasalahan yang ada penulis menggunakan metode pendekatan yuridis normatif yaitu dengan menekankan pada penelaahan dokumen-dokumen hukum dan bahan-bahan pustaka. Data yang dikumpulkan disusun, dijelaskan kemudian dianalisis secara kualitatif, disimpulkan sesuai dengan pokok permasalahan tersebut, serta disajikan secara sistematis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa PDAM Tirta Panguripan didalam menjalankan tugas dan pemenuhan kewajiban sebagai pelaku usaha terhadap konsumennya, masih terdapat hak-hak konsumen yang belum dipenuhi dengan baik oleh PDAM Tirta Panguripan sebagai pelaku usaha. Namun PDAM Tirta Panguripan terus melakukan berbagai usaha dalam rangka memaksimalkan kinerja agar dikemudian hari hak-hak konsumen dapat terpenuhi dengan baik.