

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian diatas dan pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen. Dalam hal kekaburan norma dapat digunakan penafsiran yaitu salah satunya penafsiran sistematis/logis. Sesuai hak konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999, jika terbit sebuah kebijakan baru pelaku usaha harus diinformasikan secara benar, jelas, dan jujur. Namun demikian, informasi (sosialisasi) itu tidak dengan otomatis mengikat secara hukum, karena hanya perjanjian dan undang-undanglah yang menjadi sumber perikatan. Hubungan hukum antara konsumen dan PDAM menimbulkan perikatan. Perikatan itu sendiri dapat bersumber kepada perjanjian dan undang-undang.
- 2) Pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum adalah Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang keberadaannya dijamin konstitusi, yaitu Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 Ayat 3 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-

- 3) besarnya kemakmuran rakyat”. Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh PDAM masih cukup rendah, sehingga masih perlu penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan.

B. Saran

Setelah dilakukannya penelitian maka disarankannya yaitu:

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan kepada konsumen diharapkan agar Pihak PDAM Tirta Pinang Kota Pangkalpinang tetap menjaga kelestarian sumber air yang ada agar pendistribusiannya tetap merata untuk berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Selain itu juga tetap menjaga kualitas air mulai dari sumbernya sampai nanti ke tangan pelanggan, serta meningkatkan pelayanan dikarenakan masyarakat sebagai konsumen masih perlu atas pelayanan jasa, pemberian informasi, memberikan ganti rugi dan memberikan jaminan kepada konsumen.
- 2) Meningkatkan pelayanan air bersih untuk meningkatkan kepuasan pelanggan baik dari segi teknis yaitu menambah tekanan dan menambah jam pengaliran sehingga masyarakat mendapat kuantitas air bersih yang baik Ada hubungan yang lebih “ramah” antara pelanggan dan PDAM Tirta Pinang agar didapat komunikasi yang baik sehingga masyarakat puas akan pelayanan PDAM. PDAM juga

mendapatkan imbalan jasa yang diberikan untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

