

## PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PELAYANAN AIR BERSIH PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTAMARTA KOTA YOGYAKARTA

Oleh :

Alwi Muchtar Siregar<sup>1</sup>, Susilo Andi Darma<sup>2</sup>

### INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis perlindungan hukum terhadap konsumen pelayanan air bersih pada PDAM Tirtamarta ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta menganalisis penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Tirtamarta terhadap wanprestasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtamarta.

Penelitian ini merupakan penelitian bersifat yuridis empiris. Jenis data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah penelusuran berbagai dokumen beserta bahan-bahan pustaka untuk penelitian kepustakaan dan melakukan wawancara secara langsung terhadap responden untuk penelitian lapangan. Analisis data yang digunakan adalah metode kualitatif yang menghasilkan uraian bersifat deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM Tirtamarta adalah berupa perlindungan hukum secara preventif dengan menerapkan asas-asas perlindungan konsumen dan perlindungan hukum secara represif dengan dijatuhkan sanksi kepada PDAM Tirtamarta apabila melanggar ketentuan mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan tanggung jawab pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta penyelesaian sengketa konsumen PDAM Tirtamarta adalah penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan melalui pengaduan dan tindak lanjut perbaikan yang disediakan oleh PDAM Tirtamarta, penyelesaian sengketa konsumen ini dilakukan secara damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan maupun badan penyelesaian sengketa konsumen.

**Kata Kunci:** Perlindungan Hukum; Perlindungan Konsumen; Penyelesaian Sengketa; Wanprestasi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

## LEGAL PROTECTION TOWARDS CONSUMERS OF CLEAN WATER SERVICES ON REGIONAL WATER UTILITY COMPANY OF TIRTAMARTA YOGYAKARTA

By :  
Alwi Muchtar Siregar<sup>1</sup>, Susilo Andi Darma<sup>2</sup>

### ABSTRACT

This research aims to know and analyze a legal protection towards consumers of clean water services on PDAM Tirtatama reviewed from Consumer's Protection Act, and also to analyze the dispute settlement between the consumers with PDAM Tirtamarta towards *wanprestasi* that has been conducted by PDAM Tirtamarta.

This research is empirical juridicial. The type of data that is used in this research basically are primary data and secondary data which is derived from field research and library researches. Compilation techniques used are documents along with the literature for library researches and interviews directly to the respondent for field research. Analysis of the data used is a qualitative method that produces descriptive qualitative description.

The result shows that legal protection towards consumers of PDAM Tirtamarta is in the form of preventive legal protection by implementing consumer protection principles and repressive legal protection by imposed sanction to PDAM Tirtamarta if he violated the provisions regarding prohibition acts for business actors and the responsibility of business actors based on the Consumer's Protection Act, and also PDAM Tirtamarta consumer's dispute settlement is a settlement between two contradicting parties outside the court through complaints and improvements which are provided by PDAM Tirtamarta, dispute settlement is done peacefully among the litigants without going through the court and consumer dispute settlement body.

**Key words:** Legal Protection; Consumers Protection; Dispute Settlement; *Wanprestasi*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada