

ABSTRAK

Layanan air bersih merupakan kebutuhan dasar yang penting bagi masyarakat dan Perusahaan Daerah Air Minum memiliki peran krusial dalam penyediaannya. Namun pada PDAM Bangkalan, terdapat permasalahan signifikan terkait ketidakjelasan informasi dan transparansi tarif tambahan dari pemasangan langganan baru sebagai pelanggan baru PDAM. Konsumen mengeluhkan adanya tarif yang tidak diinformasikan sebelumnya, yang bertentangan dengan Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan hak konsumen untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, hal ini menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan bagi konsumen. Tentunya berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen pelanggan baru baik secara finansial maupun dari segi kepercayaan terhadap penyedia layanan yaitu PDAM. Dari ketidakjelasan ini tidak hanya berdampak pada pelanggan, tetapi juga dapat merusak kepercayaan calon pelanggan baru terhadap PDAM.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Adapun pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan perundang-undangan dengan studi kasus di PDAM Bangkalan. Analisa bahan hukum yang digunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Metode analisa data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa PDAM sebagai pelaku usaha wajib memberikan informasi terkait tarif dengan benar, jelas dan jujur yang transparan sebelum layanan disepakati. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen atas tarif di luar kesepakatan melalui perlindungan hukum preventif mencakup kewajiban PDAM Bangkalan untuk memberikan rincian tarif secara tertulis dan memastikan adanya pengawasan dari pemerintah daerah. Perlindungan hukum represif meliputi pengajuan keluhan ke PDAM, penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, serta gugatan perdata di pengadilan. Oleh karena itu, transparansi informasi merupakan patokan dalam mencegah terjadinya pelanggaran hak konsumen dan UUPK memberikan landasan hukum yang kuat untuk melindungi konsumen dari praktik yang merugikan.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen , PDAM

ABSTRACT

Clean water services are an important basic need for the community and the Regional Drinking Water Company has a crucial role in providing it. However, at PDAM Bangkalan, there are significant problems related to unclear information and transparency of additional rates from installing new subscriptions as new PDAM customers. Consumers complain about rates that are not previously informed, which is contrary to Article 4 letter (c) of Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection which emphasizes the consumer's right to obtain correct, clear and honest information, this causes confusion and dissatisfaction for consumers. Of course, it has the potential to cause losses for new customer consumers both financially and in terms of trust in the service provider, namely PDAM. This lack of clarity not only has an impact on customers, but can also damage the trust of potential new customers in PDAM.

The research method used is normative legal research. The approach taken is a legislative approach with a case study at PDAM Bangkalan. Analysis of legal materials used are primary, secondary and tertiary legal materials. The data analysis method in this study is descriptive analysis.

The results of this study indicate that PDAM as a business actor is required to provide information related to tariffs correctly, clearly and honestly that is transparent before the service is agreed upon. The form of legal protection for consumers for tariffs outside the agreement through preventive legal protection includes the obligation of PDAM Bangkalan to provide details of the tariffs in writing and ensure supervision from the local government. Repressive legal protection includes filing complaints to PDAM, resolving disputes through the Consumer Dispute Resolution Agency, and civil lawsuits in court. Therefore, transparency of information is a benchmark in preventing violations of consumer rights and the UUPK provides a strong legal basis to protect consumers from detrimental practices.

Keywords: Legal Protection, Consumers, PDAM