

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai praktik ijarah layanan jasa PDAM dengan masyarakat perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Desa Sempu Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri, maka dapat ditarik kesimpulan secara rinci sebagai berikut:

1. Praktik layanan jasa PDAM dengan masyarakat di Desa Sempu Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri pada dasarnya merupakan bentuk akad ijarah, karena terdapat hubungan pemberian manfaat berupa distribusi air bersih dari pihak PDAM kepada masyarakat dengan adanya pembayaran ujarah atau tarif air oleh pelanggan. Dalam praktiknya, masyarakat menggunakan layanan PDAM untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti mandi, mencuci, memasak, dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Akan tetapi, pelaksanaan layanan tersebut belum berjalan secara maksimal karena masih ditemukan beberapa kendala, seperti air tidak mengalir secara lancar, debit air kecil, kualitas air yang terkadang bercampur pasir, serta kurangnya informasi dari pihak PDAM ketika terjadi gangguan distribusi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat jasa yang diterima masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan yang diperjanjikan dalam akad layanan jasa PDAM dengan masyarakat.

2. Praktik ijarah layanan jasa PDAM dengan masyarakat di Desa Sempu Kecamatan Ngancar Kabupaten Kediri dalam perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pihak PDAM diduga belum sepenuhnya memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK. Beberapa hak konsumen yang belum terpenuhi secara optimal meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan jasa, hak memperoleh jasa sesuai nilai tukar yang dibayarkan, hak memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur, serta hak memperoleh kompensasi apabila layanan tidak sesuai dengan perjanjian. Permasalahan distribusi air yang tidak lancar dan kualitas air yang kurang baik menunjukkan bahwa hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan dan layanan yang layak belum sepenuhnya terpenuhi. Selain itu, masyarakat tetap diwajibkan membayar tarif layanan meskipun manfaat yang diterima seringkali tidak maksimal, sehingga menimbulkan ketidakseimbangan antara pembayaran dan kualitas layanan yang diperoleh. Kurangnya transparansi informasi dari pihak PDAM terkait jadwal distribusi air, penyebab gangguan, maupun estimasi perbaikan juga menunjukkan belum optimalnya pemenuhan hak konsumen atas informasi yang benar dan jelas sebagaimana diatur dalam UUPK.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dalam skripsi ini, penulis bermaksud menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat

menjadi bahan pertimbangan bagi pihak penyedia layanan air PDAM maupun masyarakat Desa Sempu sebagai pengguna layanan. Saran-saran tersebut disusun berdasarkan temuan yang diperoleh selama proses penelitian dan ditujukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan hubungan yang lebih baik antara kedua belah pihak. Adapun saran yang dapat penulis berikan adalah sebagai berikut.

1. Pihak PDAM diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan distribusi air bersih kepada masyarakat Desa Sempu, khususnya terkait kelancaran aliran air, kestabilan debit, serta kebersihan kualitas air yang disalurkan kepada pelanggan. Selain itu, PDAM perlu memberikan informasi yang jelas dan transparan apabila terjadi gangguan distribusi air agar masyarakat tidak merasa dirugikan. Mekanisme penanganan keluhan pelanggan juga perlu ditingkatkan secara cepat dan profesional sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan publik. Dalam perspektif Hukum Ekonomi Syariah dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, PDAM hendaknya menerapkan prinsip keadilan, transparansi, amanah, dan kemaslahatan agar hubungan antara penyedia jasa dan masyarakat dapat berjalan secara harmonis dan saling menguntungkan.
2. Masyarakat Desa Sempu sebagai pelanggan PDAM diharapkan lebih memahami hak dan kewajibannya sebagai konsumen layanan jasa air bersih. Masyarakat perlu aktif menyampaikan keluhan atau saran kepada pihak PDAM apabila terjadi gangguan layanan agar permasalahan dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, masyarakat juga

diharapkan menggunakan air secara bijak serta menjaga fasilitas jaringan air yang telah disediakan. Dengan adanya komunikasi yang baik antara masyarakat dan pihak PDAM, diharapkan tercipta hubungan yang lebih adil, tertib, dan saling mendukung dalam pemenuhan kebutuhan air bersih bagi kehidupan oleh masyarakat.