

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

OLEH :

MUHAMMAD IRWAN FALEZIA

02011281621217

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2020

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Muhammad Irwan Falezia
NIM : 02011281621217
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Judul Skripsi

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM
PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**

Telah diuji dalam Sidang Ujian Komprehensif pada Tanggal 28 Juli 2020 dan
Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya, 8 September 2020

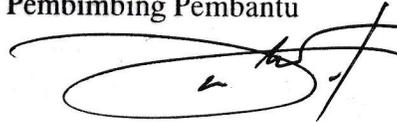
Mengesahkan :

Pembimbing Utama



HJ. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum
NIP.195806081985112001

Pembimbing Pembantu



Sri Handayani, S.H., M.Hum
NIP. 197002071996032002



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya,


Dr. Febrian S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Muhammad Irwan Falezia
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281621217
Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang, 26 Juli 1998
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar diperguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan saya ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 8 September 2020

Membuat Pernyataan,




Muhammad Irwan Falezia

NIM. 02011281621217

Moto dan Persembahan

Moto:

"Tinggalkanlah segala yang meragukanmu dan ambillah yang tidak meragukanmu. Kejujuran akan mendatangkan ketenangan. Kedustaan akan mendatangkan kegelisahan"

HR, Tirmidzi

Skripsi Ini kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua, kakak-kakak, beserta keluargaku yang
tercinta**
- 2. Dosen-Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
yang kuhormati**
- 3. Teman-teman seperjuangan yang kubanggakan**
- 4. Almamater ku Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang dimana merupakan persyaratan guna memperoleh gelar sarjana hukum di Universitas Sriwijaya yang berjudul: **"Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirta Musi Palembang"**, penulisan dalam skripsi ini diharapkan kepada pembaca agar dapat mengetahui mengenai bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari segi penyampaian pengetahuan serta keterampilan cara penulisan dalam penulisan skripsi. Maka dari itu diharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak akan sangat diterima demi penyempurnaan pada penulisan skripsi ini, sehingga dengan kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Indralaya, 8 September 2020

Penulis



Muhammad Irwan Falezia

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul yang berjudul: **“PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG”** dalam kesempatan ini penulis akan menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Adapun rasa terima kasih ini saya sampaikan kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya yang telah menuntun saya selama ini,
2. Orang tua ku yang kusayangi dr. Hj. Letizia Sanif, M.Kes. dan dr. H. Irfani Riza, SpPD.(Alm) yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang kepada saya selama ini,
3. Saudara dan saudariku tercinta M. Aditama Falezia, S.E., dr.Ramadita Utami Falezia, dan M. Suhud Fachri, S.H. yang tak henti-hentinya memberi dukungan setiap saat,
4. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
5. Bapak Dr. Mada Apriandi S.H., MCL. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum

Universitas Sriwijaya,

6. Bapak dr. Ridwan, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
7. Bapak Drs. Murzal, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
8. Ibu Hj. Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum selaku pembimbing utama yang telah berperan besar dalam membimbing, mengarahkan, serta membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini,
9. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum selaku pembimbing pembantu yang telah berperan besar dalam membimbing, mengarahkan, serta membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini,
10. Ibu Sri Turatmiayah, S.H., M.Hum selaku Ketua Jurusan Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,
11. Segenap dosen pengajar dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah mengarahkan dan mengajarkan penulis selama perkuliahan,
12. Pihak PDAM Tirta Musi Palembang yang telah memberikan pengarahan dan data dalam penulisan skripsi ini.
13. Kepala kelurahan Talangbubuk, Bapak Susanto Umar serta pelanggan PDAM Tirta Musi lainnya yang telah mempermudah penulisan skripsi kepada penulis dalam pemberian data.
14. Staff dan jajaran Dinas Kesehatan kota Palembang yang telah memberi

pengalaman berharga selama masa Kerja Kuliah Lapangan (KKL)

15. Sahabat yang kusayangi Ayu Ferent Mavaza yang telah mewarnai dan menginspirasi hidupku dalam mejalani suka duka dalam hidup ini,
16. Teman-temanku, M.Nur Wirajaya, M.Arifal Khadavy, M.Bima Aprianto, M.Febriansyah, Kris Juliantika, Fitria Amini, Yolana, dan Putri yang telah menemaniku selama masa perkuliahan,
17. Temanku Kristianus Jimmy Pratama yang telah memberi masukan-masukan dalam penulisan skripsi ini, serta
18. Teman-temanku lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah mewarnai suka duka dalam masa perkuliahanku.

Akhir kata dari penulis, semoga semoga semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kemudahan kepada penulis mendapatkan keberkahan dan pahala yang berlipat dari Allah SWT, semoga ilmu dan pengalaman yang penulis dapatkan menjadi keberkahan dan manfaat kepada masyarakat dikemudian hari, serta semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembacanya, sekian dari dari penulis,.

Wassalamualikum Wr, Wb.

Indralaya, 8 September 2020

Penulis



Muhammad Irwan Falezia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian:.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup.....	14
F. Kerangka Teori.....	14
G. Metode Penelitian.....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	27
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	27
2. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	29
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen	31
B. Tinjauan Umum Tentang Konsumen dan Pelaku Usaha.....	35

1. Pengertian Konsumen.....	35
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	38
3. Pengertian Pelaku Usaha.....	40
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	41
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	43
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian.....	46
1. Pengertian Perjanjian.....	46
2. Asas-Asas dalam Perjanjian.....	47
3. Macam Macam Perjanjian.....	50
4. Akibat Perjanjian.....	52
D. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik.....	54
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	54
2. Asas Asas Umum Pelayanan Publik.....	55
E. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan/Badan Usaha.....	58
F. Tinjauan Umum Tentang Air Bersih dan Air Minum.....	61
1. Pengertian Air Bersih dan Air Minum.....	61
2. Persyaratan Kualitas Air Bersih.....	62
G. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Musi Palembang.....	65
1. Pengertian dan Sejarah PDAM Tirta Musi.....	65
2. Tugas Pokok dan Fungsi PDAM Tirta Musi Palembang.....	66
3. Pelayanan dan Penyediaan Air Bersih di PDAM Tirta Musi Palembang.....	67
4. Kegiatan Perusahaan PDAM Tirta Musi.....	69

BAB III PEMBAHASAN	76
A. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Terhadap Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirta Musi Palembang.....	76
1. Kendala-kendala Pelayanan Air Bersih di PDAM Tirta Musi Palembang	82
2. Upaya yang Dapat Dilakukan Konsumen Apabila Merasa Dirugikan dalam Pelayanan Air Bersih oleh pihak PDAM Tirta Musi.....	88
3. Pertanggungjawaban Pihak PDAM atas Kendala Pelayanan Air Bersih terhadap Konsumen.....	94
.B. Faktor Penghambat dan Pendorong Terhadap Pelaksanaan Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirta Musi Palembang	97
1. Faktor Penghambat.....	98
2. Faktor Pendorong	104
BAB IV PENUTUP	107
A. Kesimpulan.....	107
B. Saran	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN	

Judul : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirta Musi Palembang

Nama : Muhammad Irwan Falezia

NIM : 02011281621217

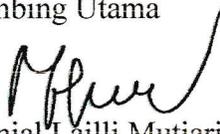
ABSTRAK

Penulisan Skripsi in berjudul tentang “*Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih Di PDAM Tirta Musi Palembang*”, adapun rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimanakah perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang dan apa faktor-faktor penyebab terhadap pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), pengumpulan data dilakukan dengan studi dokumen dan wawancara. Dalam pelaksanaan pelayanan air bersih terhadap konsumen ditujukan pada kendala-kendala yang dialami konsumen, tanggung jawab yang dilakukan PDAM Tirta Musi dalam pelayanan air bersih, serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen apabila menimbulkan kerugian bagi konsumen. Dalam suatu kegiatan pelayanan air bersih terdapat faktor yang mempengaruhi pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PDAM Tirta Musi, yaitu faktor penghambat menjadikan pelaksanaan pelayanan air bersih menjadi belum maksimal, selain itu terdapat juga faktor pendukung, yang meningkatkan kualitas pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pelayanan Air Bersih

Indralaya, 8 September 2020

Pembimbing Utama



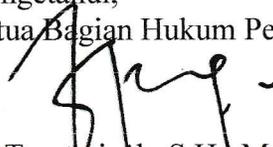
HJ. Yunial Lailli Mutiari, S.H., M.Hum.
NIP.195806081985112001

Pembimbing Pembantu



Sri Handyani, S.H., M.Hum.
NIP.197002071996032002

Mengetahui,
Ketua Bagian Hukum Perdata



Sri Turatniyah, S.H., M.Hum.
NIP. 1965110119920320

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air adalah sumber daya yang melimpah di permukaan bumi, merupakan bagian yang utama bagi semua makhluk hidup dan merupakan kekuatan utama yang secara terus-menerus dapat membentuk permukaan bumi. Air juga merupakan faktor penentu dalam pengaturan iklim di permukaan bumi untuk kebutuhan manusia.¹ Air memiliki ciri yang khas. Air memiliki sumber daya alam yang melimpah. Namun, Air yang hanya dapat dikonsumsi oleh masyarakat merupakan sumber daya yang sulit didapat. Dapat diketahui bahwa jumlah air laut yang tidak bisa dikonsumsi yakni sebanyak 97.2 % dan air yang membeku yakni sebanyak 2.15, sehingga jumlah air tawar yang dapat masyarakat dikonsumsi oleh manusia yakni kurang dari 1%, yang terdapat di danau, telaga, air bawah tanah, dan danau.²

Manusia tak bisa lepas dari kebutuhan akan air. Sehingga air merupakan elemen penting yang kehadirannya harus selalu ada dalam setiap aktifitas manusia mulai dari mandi, mencuci, memasak, dan konsumsi kebutuhan sehari-hari lainnya. Oleh karena itu sangat diperlukan air yang bersih yang tidak tercampur unsur kimia yang dapat mengganggu dan membahayakan fungsi tubuh dan aktifitas manusia. Selain

¹ Indarto, Hidrologi, *Dasar Teori dan Contoh Aplikasi Model Hidrologi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, hlm.3

² Takdir Rahmadi, *Hukum Lingkungan di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 194

kegunaannya untuk memenuhi keperluan utama dalam kehidupan bagi manusia, air dapat menjadi tempat yang berpengaruh dalam mendistribusikan penyakit-penyakit yang menginfeksi, diantaranya seperti disentri, kolera, paratyphus, typhus, dan lain-lainnya apabila tidak diolah dan dijernihkan secara baik. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka dibentuklah suatu badan untuk selalu bersedia memberikan pelayanan kebutuhan air bersih kepada masyarakat. Di Indonesia, Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah telah menyediakan pelayanan air bersih sebagai usaha untuk memberikan kebutuhan masyarakat akan air bersih. Dalam Pasal 33 UUD 1945 ayat (2) dan (3) pengelolaan air bersih merupakan wewenang negara yang berisi:

Pasal 33 ayat 2 :

”Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”

Pasal 33 ayat 3 :

”Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat”

Pemerintah pusat menyerahkan wewenang pelayanan air bersih kepada masyarakat melalui pemerintah daerah yang dilaksanakan oleh perusahaan daerah yakni perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat

eksekutif maupun legislatif daerah.³ Air minum adalah air yang memiliki proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif. Parameter wajib penentuan kualitas air minum secara mikrobiologi adalah total bakteri *coliform* dan *escericia coli*.⁴

Saat ini keterbatasan sumber daya alam mengalami penurunan baik dalam kualitas dan kuantitas khususnya dalam sumber daya alam akan air bersih sebagai akibat dari meningkatnya pertumbuhan populasi penduduk. Jumlah kebutuhan air bersih di masyarakat meningkat sejalan dengan meningkatnya jumlah penduduk. Dapat diketahui dari data kependudukan, peningkatan penambahan jumlah kependudukan di Indonesia adalah sebesar 2,3 % per tahun, sehingga apabila dengan peningkatan jumlah penduduk tersebut tetap stagnan, maka dalam waktu 30 tahun jumlah penduduk dapat menjadi dua kali lipat.⁵ Pelayanan air bersih yang disediakan oleh pemerintah daerah salah satunya dapat dilihat di Kota Palembang yang dikelola oleh PDAM Tirta Musi Kota Palembang berdasarkan SK Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Selatan Nomor: 20/KPTS/IV/1976, Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor: 1/Perda/Huk/1976, dan Perda Kotamadya Tingkat II

³ Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) <https://www.pubinfo.id> diakses tanggal 10 Oktober 2019 pada Pukul 15:30 WIB

⁴ Rumondor P. 2014. "Identifikasi Bakteri Pada Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Manado", .Jurnal e-Biomedik, Volume 2, Nomor 2, 2014

⁵ Marhaeni R Siombo, *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012, hlm. 9.

PALEMBANG Nomor 9 Tahun 1999, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1 huruf d “Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang yang selanjutnya disingkat PDAM Tirta Musi Palembang adalah Perusahaan Daerah Air Minum milik Pemerintah Daerah yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum.”

Sebagai perusahaan yang memberikan jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan lebih berorientasi terhadap mutu pelayanan yang berkualitas, maupun menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berbau dan tidak berwarna), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Tirta Musi Kota Palembang dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki *performance* yang dapat dipercaya dan dapat dibanggakan oleh masyarakat Kota Palembang.⁶ Namun demikian, kota tersebut masih tetap menyisakan permasalahan yaitu kualitas air yang digunakan oleh masyarakat. Melimpahnya sumber daya air ini ternyata tidak dibarengi dengan percepatan pembangunan infrastruktur air bersih. Ditambah lagi dengan musim kemarau panjang yang melanda Palembang dalam berapa bulan terakhir dalam tahun 2019 membuat debit air sungai Musi dan sungai Ogan sebagai sumber utama PDAM Tirta Musi mengalami penurunan, Berdasarkan Direktur Operasional PDAM Tirta Musi Palembang, Cik Mit menyatakan dampak dari musim kemarau panjang ini

⁶ Sukei, “Kualitas Kinerja Perusahaan Daerah (BUMD): Analisis Behavioral Interntions Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya”, Jurnal Ekuitas, Volume. 13, Nomor 2, Juni 2009

membuat kebutuhan air pada masyarakat Palembang terus meningkat. Akibatnya, ada sejumlah daerah di dalam Kota Palembang yang berpotensi mengalami kekeringan dan membutuhkan lebih banyak air bersih. Seperti wilayah Talang Jambe, Sukarame, Gandus, Talang Putri, Mata Merah, Sukawinatan, Sako, Tegal Binangun dan Karya Jaya.⁷

Laju tingkat pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi pertahun Kota Palembang didukung sektor infrastruktur dan di industri perkotaan, maka dampaknya adalah meningkatnya dan bertambahnya pembangunan perumahan, pusat bisnis, perkantoran, dan pengembangan wilayah baru khususnya di daerah perkotaan, kondisi tersebut akan berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan air bersih di Kota Palembang. Maka dampak ini menimbulkan jumlah permintaan air mengalami peningkatan sehingga pelayanan dan kinerja PDAM semakin buruk dengan penidistribusian air bersih yang tidak merata kepada masyarakat, Perlindungan konsumen merupakan kepentingan masyarakat karena sebab itu sudah menjadi harapan bagi semua masyarakat dalam setiap negara agar dapat diwujudkan. Wujud dari adanya perlindungan konsumen ialah pada adanya kaitan yang saling berhubungan satu sama lain, yakni Hubungan diantara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.⁸ Berdasarkan pernyataan Az Nasution mengungkapkan yakni hokum perlindungan konsumen merupakan bagian-bagian dari

⁷ Feny Maulia Agustian, Suplai Air Pelanggan PDAM Tirta Musi di Daerah Ini Bakal Terganggu, diakses di <https://sumsel.idntimes.com> tanggal 17 september 2019 pada Pukul 8:15 WIB

⁸ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta, 2018:PT Pustaka Baru, hlm. 15.

hukum perlindungan Konsumen adalah bagian dari Hukum konsumen yang berisi kaidah-kaidah yang pada sifatnya melindungi dan mengatur kepentingan konsumen.⁹ Berdasarkan UUPK dalam Pasal 1 angka 1 dicantumkan yang dimaksud dengan perlindungan konsumen ialah:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen”

Konsumen berasal dari bahasa asing (Belanda/Inggris), *Consumen* dan *Consumer* yang secara arti harfiah ialah pembeli. Pengertian lain dari konsumen sangat luas, yaitu pengertian lain dari konsumen adalah pemakai, penikmat, pemanfaat, pemakan, penerima, pendengar, dan masih banyak lagi.¹⁰ Masyarakat yang menggunakan dan menikmati fasilitas yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Musi Palembang telah digolongkan sebagai konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pengertian konsumen dalam pasal 1 angka 2 UUPK yang berisi:¹¹

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”

⁹ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, 2006, hlm. 11.

¹⁰ Damiani, dkk. *Perilaku Konsumen*. Singaraja: PT Rajagrafindo Persada, 2017. hlm 5.

¹¹ Undang-Undang. Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999), Jakarta: Sinar Grafika, 2018

Sehingga kebutuhan masyarakat akan air bersih membutuhkan perlindungan dari segi keamanan, keamanan, dan keselamatan terhadap pemakaian dari pelayanan distribusi air tersebut, seperti yang diatur dalam Pasal 4 angka 4 UUPK

UUPK diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-haknya dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha seperti dapat kita baca dari konsideran Undang-undang ini di mana dikatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.¹² Undang-undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen ini menyentuh harkat serta martabat konsumen (Pasal 3 huruf a). Dengan demikian, Undang-undang ini memiliki visi yang jelas, yaitu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia, oleh karena itu hak-hak konsumen harus dilindungi dari segi kesehatan dan keamanannya karena menyangkut martabat dan kualitas hidup masyarakat Indonesia.

PDAM sebagai perusahaan penyedia jasa pengelolaan air bersih yang berada pada satu pihak dan masyarakat pada pihak yang lain sesungguhnya memiliki hubungan yang erat. Satu hubungan yang dibangun atas sebuah keterikatan antara pihak yang mempunyai prestasi. Hubungan ini pada dasarnya dibentuk berdasarkan

¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, 2000, hlm. 2

pada keinginan para pihak saling mengikatkan diri, dan keterikatan ini dimulai pada terjadinya suatu proses yang disebut dengan permohonan yang disampaikan masyarakat untuk mendapat pelayanan air yang disediakan dari pihak PDAM Tirta Musi. Dalam hal tersebut calon pelanggan datang dengan mengajukan permohonan dalam bentuk tertulis dan bersedia membayar sejumlah uang untuk pemasangan pipa air bersih yang selanjutnya tercatat sebagai pelanggan PDAM Tirta Musi berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan PDAM, karena telah adanya persetujuan dari calon pelanggan menimbulkan suatu perikatan dan membuat ikatan hukum antara 2 (dua) pihak yang setuju, seperti tercantum pada Pasa, 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”

Dengan adanya penandatanganan surat permohonan pelanggan air minum, maka calon pelanggan telah bersedia untuk mengikatkan diri dalam sebuah perjanjian yang terdapat di dalam surat permohonan air minum tersebut, sehingga perjanjian tersebut melahirkan hak dan kewajiban diantara para pihak yang mengikatkan diri didalam surat permohonan tersebut. Dengan adanya perjanjian tersebut maka para pihak wajib untuk mematuhi dan menjalankan prestasi dari perjanjian tersebut sebagaimana yang tercantum pada Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdota yang berisi:

“Semua perjanjian yang dimuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang”.

Oleh karena itu, dalam pelaksanaannya para pihak dalam perjanjian harus mengindahkan asas itikad baik. Ada dua macam asas itikad baik yaitu itikad baik dalam artian subjektif dan objektif. Asas itikad baik dalam arti subjektif adalah itikad yang harus ada pada saat para pihak melakukan negosiasi. Itikad baik dalam arti subjektif ini sering juga disebut dengan itikad baik prakontrak yang bermakna kejujuran (*honesty*), karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi. Adapun arti itikad baik dalam arti objektif adalah itikad yang mengacu kepada isi perjanjian. Itikad baik dalam arti objektif ini sering juga disebut dengan itikad baik pelaksanaan kontrak. Penerapannya adalah isi perjanjian harus rasional dan patut.¹³

Dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air antara pihak PDAM Tirta Musi dan pelanggan, sama-sama memiliki kewajiban untuk memenuhi prestasi yang tertuang dalam perjanjian jasa pengelolaan air minum pipa PDAM. Adapun pemenuhan kewajiban oleh pihak PDAM adalah menyediakan akses air bersih yang dialirkan secara langsung ke rumah-rumah pelanggan melalui pipa yang telah dipasang, sedangkan kewajiban yang harus dipenuhi pelanggan ialah untuk membayar iuran bulanan secara tepat waktu, dan memiliki hak untuk mendapatkan akses air bersih yang dialirkan secara langsung ke rumah-rumah pelanggan, sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1234 KUHPerdara yaitu :

¹³ Ridwan Khairandy, 2014, *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, Yogyakarta, FH UII Press, hlm. 92

“Tiap-tiap perikatan adalah untuk memberikan sesuatu, untuk berbuat sesuatu, dan untuk tidak berbuat sesuatu

Namun demikian, kenyataan dalam lapangan di masyarakat PDAM Tirta Musi kelurahan Talangbubuk seperti yang dilansir di *fornews.co*.¹⁴ Warga di Kecamatan Plaju khususnya di Kelurahan Talangbubuk yang kebingungan karena tak mengalirnya air bersih ke rumah mereka selama seminggu. Kondisi ini membuat aktivitas rumah tangga terganggu. Ditambah lagi dirasakan Iwan (38 tahun), warga Talangbubuk juga mengeluhkan selain tidak mengalirnya air selama seminggu juga tidak adanya pengumuman atau pemberitahuan apapun kepada pelanggan, layanan air bersih PDAM Tirta Musi berhenti begitu saja. Padahal, pembayaran tagihan selalu dilakukan tepat waktu.

Berdasarkan berita diatas, maka pelanggan PDAM Tirta Musi sebagai konsumen mengalami tidak terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan dari konsumen PDAM Tirta Musi Palembang adalah “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;” dan “hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;” sebagaimana yang tercantum dalam pasal 4 angka 1 dan 3 UUPK. Serta tidak mendapatkan hak atas pelayanan akses air bersih sebagaimana tercantum dalam perjanjian pengelolaan air bersih dengan pihak PDAM Tirta Musi Palembang.

¹⁴ Ije, “Air PDAM Tirta Musi Macet, “Warga Talangbubuk Mandi Pakai Air Galon” diakses pada: <https://fornews.co>. diakses pada 12 September 2019 oada Pukul 6:25 WIB

Sehingga PDAM melakukan tindakan hal yang bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga terjadilah Wanprestasi. Oleh karena itu, berdasarkan permasalahan diatas maka memunculkan pertanyaan-pertanyaan mengenai bagaimanakah perbandingan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang antara fakta yang terjadi didalam masyarakat yang senyatanya di PDAM Tirta Musi Palembang (*das sein*) pada apa yang seharusnya menurut hukum atau perundang-undangan yang berlaku (*das Sollen*), serta apa saja faktor-faktor penghambat dan pendorong dari pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PDAM Tirta Musi Palembang tersebut.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan seperti yang diuraikan diatas, maka rumusan permasalahan yang akan dibahas pada skripsi ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PDAM Tirta Musi Palembang?
2. Apa faktor penghambat dan pendorong pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PDAM Tirta Musi Palembang?

B. Tujuan Penelitian

1. Memahami dan menganalisis pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PDAM Tirta Musi Palembang

2. Mengetahui faktor penghambat dan pendorong dari pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen di PDAM Tirta Musi Palembang PDAM Tirta Musi Palembang

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan didapatkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum, khususnya di dalam bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan manfaat:

1. Bagi Konsumen, yaitu masyarakat umum yang menjadi konsumen di PDAM Tirta Musi Palembang. diharapkan dapat dijadikan referensi, sumbangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PDAM Tirta Musi Palembang berdasarkan hukum positif di Indonesia
2. Bagi Instansi Terkait, diharapkan mampu memberikan upaya dan referensi penyelesaian atas permasalahan yang terkait dengan penelitian penulisan skripsi ini

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam pembahasan ini yaitu mengenai bagaimana perlindungan hak-hak bagi konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang berkaitan dengan hukum positif di Indonesia serta secara empiris yuridis dengan meneliti langsung ke lapangan.

E. Kerangka Teori

Dalam skripsi ini penulis akan menggunakan teori-teori terkait dengan masalah yang akan diangkat oleh penulis untuk membantu menjawab permasalahan dalam penulisan ini, yaitu:

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁵

¹⁵ Satjipto Rahardjo, "Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah", *Jurnal Masalah Hukum*, 1993.

Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan untuk mengatur dan mengintegrasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu yang dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan mendapat perlindungan.¹⁶

Menurut Phillipus Hadjon, perlindungan hukum terbagi menjadi dua bentuk, diantara lain adalah:

a. Perlindungan hukum *Preventif*

Bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang *definitif*.¹⁷ Dalam penulisan skripsi ini yaitu tempat pengaduan atau laporan terkait keluhan konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang

b. Perlindungan hukum *Represif*

Bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa. Dalam penulisan skripsi ini yaitu upaya yang dilakukan

¹⁶ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm 53

¹⁷ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 4.

konsumen untuk menyelesaikan sengketa dengan pihak PDAM Tirta Musi Palembang apabila pelayanan air bersih oleh pihak PDAM Tirta Musi menimbulkan kerugian kepada konsumen.

2. Teori Kepastian Hukum

Berdasarkan pendapat Han Kelsen, hukum merupakan sistem norma yang berupa pernyataan pada aspek “seharusnya” atau *das sollen* dengan menyertakan mengenai terhadap hal-hal yang seharusnya dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberative*. Cara individu bertingkah laku dalam bermasyarakat berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan yang sifatnya umum, baik pada hubungan pada masyarakat maupun pada sesama individu itu sendiri. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.¹⁸

2. Teori Perjanjian

Perjanjian menurut subekti adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁹ Suatu hal yang dimaksud oleh R. Subekti

¹⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum, Kencana*, Jakarta, 2008, hlm. 58.

¹⁹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, PT.Intermasa, Jakarta, 1996, hlm. 1.

tersebut dikenal pula dalam KUHPerdara sebagai prestasi. Dalam KUH Perdata, terdapat perluasan makna prestasi yang tidak hanya terbatas pada tindakan yang bersifat aktif melainkan pula tindakan yang bersifat pasif yang berupa janji untuk tidak melakukan sesuatu, sehingga apabila salah satu pihak melalaikan prestasi, maka pihak tersebut telah melakukan wanprestasi atau ingkar terhadap prestasi.

Dalam Pasal 1320 KUHPerdara dirumuskan perjanjian para pihak memiliki kebebasan dalam menentukan bentuk dan isi perjanjian berdasarkan asas kebebasan berkontrak. Meskipun demikian, para pihak harus tetap mempertimbangkan syarat-syarat sahnya sebuah perjanjian yaitu mengenai kesepakatan, kecakapan para pihak, terdapatnya objek tertentu dalam perjanjian serta tidak terdapatnya suatu sebab yang dilarang. Retna Gumanti mengemukakan bahwa syarat-syarat sahnya perjanjian terdapat dua jenis syarat yaitu syarat subjektif yang meliputi kesepakatan dan kecakapan para pihak serta syarat objektif yang meliputi objek perjanjian dan tidak terdapatnya suatu sebab yang tidak dilarang.²⁰ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja menegaskan apabila sebuah syarat subjektif tidak terpenuhi maka perjanjian terkait dapat dimintakan pembatalan kepada majelis hakim sedangkan apabila

²⁰ Retna Gumanti, "Syarat Sahnya Perjanjian (Ditinjau Dari KUH Perdata)", *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol.5 No.1, Universitas Negeri Gorontalo, Gorontalo, 2012, hlm. 4.

syarat objektif yang tidak dipenuhi maka perjanjian dapat dinyatakan batal demi hukum dan perjanjian terkait sejak semula telah tidak berlaku.²¹

F. Metode Penelitian

Menurut Soetrisno Hadi, Penelitian atau *research* adalah usaha menentukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha digunakan dengan metode ilmiah.²² Penelitian yang dilakukan untuk menyusun penulisan skripsi ini menggunakan metode. Metode menyangkut cara kerja, yaitu cara untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu pengetahuan yang bersangkutan.²³ Dalam kaitannya dengan hal ini penulis akan menguraikan metode-metode yang akan digunakan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum dengan penelitian empiris, yaitu jenis penelitian hukum sosiologis serta dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.²⁴ Atau dengan kata lain ialah suatu penelitian yang dilakukan

²¹ Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, PT.Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003., hlm. 68

²² Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian*, Fakultas Fisologi UGM, Yogyakarta, hlm. 4.

²³ Koentjaraningrat, *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia, Jakarta, 1997, hlm. 16.

²⁴ Bambang Waluyo., *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta, Sinar Grafika, 2007, hlm 15

dengan keadaan nyata atau keadaan sebenarnya yang terjadi di masyarakat dengan maksud untuk mengetahui dan menemukan fakta-fakta serta data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju pada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian permasalahan,²⁵ sehingga penelitian ini termasuk ke dalam penelitian Empiris karena hendak mengetahui pelaksanaan perlindungan hukum konsumen terhadap pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dilakukan penulis berada di Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Musi Palembang yang berlokasi di Jl. Rambutan Ujung No. 1, 30 Ilir, Ilir Barat II, 30 Ilir, Ilir Barat II, 30 Ilir, Kec. Ilir Bar. II, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129. Telp (0711) 355089. Lokasi tersebut merupakan kantor pusat dari PDAM Tirta Musi Palembang, serta di daerah kelurahan Talangbubuk, Kecamatan Plaju Kota Palembang.

3. Metode Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian penulisan skripsi ini dilakukan dengan cara yaitu:

- a. Pendekatan Undang-undang (*statue approach*)²⁶

²⁵ *Ibid*, hlm. 16.

²⁶ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Kencana, 2017, hlm. 92.

Pendekatan Undang-Undang yaitu dilakukan dengan menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan kasus dilakukan dengan cara menelaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi.²⁷ Adapun diantaranya adalah pendekatan terhadap Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, dan peraturan Perundang-undangan terkait dengan pelayanan air bersih.

b. Pendekatan Studi Kasus (*Case Study Approach*)

Pendekatan Studi Kasus yang dilakukan dengan menggunakan metode riset yang menggunakan macam-macam sumber data yang digunakan untuk meneliti menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek aspek individu, kelompok suatu program, organisasi. atau peristiwa secara sistematis.

c. Pendekatan Sosiologis (*Sociological Approach*)

Sosiologi Hukum adalah bagian dari Sosiologi Jiwa manusia yang menelaah sepenuhnya realitas Sosial Hukum, dimulai dari hal-hal yang nyata dan observasi perwujudan lahiriah, di dalam kebiasaan-kebiasaan kolektif yang efektif. Sosiologi Hukum menafsirkan kebiasaan-kebiasaan ini perwujudan-

²⁷ *Ibid*, hlm. 93

perwujudan materi hukum berdasarkan intinya, pada saat mengilhami dan meresapi mereka, pada saat bersamaan mengubah sebagian dari antara mereka (kebiasaan dan perwujudan materi hukum).²⁸

4. Populasi Dan Sampel

Dalam penulisan ini menggunakan metode *sampling*, sampel ialah pengambilan bagian dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Populasi dari penelitian ini adalah semua objek yang terkait dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang.

Adapun penarikan sampel dari penulisan ini ialah dengan menggunakan *Random Sampling*, yaitu penarikan secara acak terhadap populasi yang bersifat homogen yang pada prinsipnya bahwa setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk ditarik sebagai anggota sampel.²⁹

- a. Masyarakat di Kelurahan Talang Bubuk, Kecamatan Plaju, Kota Palembang sebanyak 20 (dua Puluh) orang yang meliputi Konsumen atau Pelanggan terkait pelayanan air bersih PDAM Tirta Musi Palembang

²⁸ Rusdi Anto, *Pemahaman Dasar Tentang Sosiologi Hukum*, diakses dalam www.researchgate.net pada Pukul 30 Februari 2020 pada Pukul 15.00 WIB

²⁹ W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005, hlm. 81

- b. Pegawai PDAM Tirta Musi Palembang sebanyak 5 (lima) orang pejabat struktural yang berkaitan dengan pelayanan air bersih di PDAM Tirta Musi Palembang

5. Jenis dan Sumber Data

A. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung (dari tangan pertama),³⁰ yaitu dengan menggunakan *purposive sampling* dengan teknik wawancara terhadap pihak PDAM Tirta Musi dan pihak masyarakat yaitu pelanggan PDAM yang mengalami kerugian di kelurahan Talangbubuk, Kecamatan Plaju, Kota Palembang.

B. Sumber Data Sekunder

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya mempunyai otoritas, Bahan-bahan hukum primer terdiri dari Perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan Perundang-undangan.³¹ Dalam penelitian peraturan-peraturan yang digunakan antara lain:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;

³⁰ Harnovinsah, *Metodologi Penelitian*, Universitas Mercu Buana, di mercubuana.ac.id tanggal 18 september 2019 pada Pukul 3:48 WIB

³¹ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta, Kencana, 2017, hlm. 181

2. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 5 tahun 1969 tentang Perusahaan Daerah
4. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/Menkes/Per/IV/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum;
6. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor:1/Perda/HUK/1976 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang;
7. Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Air minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang; serta
8. Peraturan Perundangan sektor air minum lainnya.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang erat kaitannya dengan dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisa, memahami, dan menjelaskan bahan hukum primer.³² Adapun bahan-bahan sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan

³² Jhoni Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Banyumedia, 2006, hlm. 47.

merupakan dokumen-dokumen resmi, publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.

3. Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum penunjang yang pada hakikatnya mencakup bahan-bahan yang akan memberikan penunjuk terhadap bahan hukum primer dan sekunder.³³ Misalnya Kamus hukum, Ensiklopedia, abstraksi peraturan perundang-undangan, dan lain-lain.

6. Teknik Pengumpulan data

Sebelum melakukan pengumpulan data ke lapangan, maka hal-hal yang perlu dipersiapkan adalah surat izin penelitian, pedoman wawancara, alat tulis dan lain-lain yang dianggap penting.³⁴ Penelitian tersebut dilakukan dengan melalui beberapa tahapan penelitian yaitu antara lain:

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan atau mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, asas-asas dan hasil-hasil pemikiran lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

b. Wawancara (*Interview*)

³³ Rachmad Baro, *Penelitian Hukum Doctrinal*, Indonesia Prime, Makassar, 2017, hlm. 17.

³⁴ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 2002, hlm. 49.

Studi lapangan ini dilakukan untuk memperoleh data primer yang akan dipergunakan sebagai penunjang dalam penelitian ini. Data primer tersebut diperoleh dengan cara tanya jawab dari pihak narasumber yang telah ditentukan. Tipe wawancara yang dipilih merupakan wawancara secara langsung yang dimana seluruh wawancara didasarkan pada suatu sistem dengan cara mempersiapkan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu

7. Analisis Data

Bahan hukum dan data-data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode Deskriptif Kualitatif terhadap data primer dan data sekunder. Menurut Sutopo, analisis kualitatif dapat digolongkan kedalam metode deskriptif yang penerapannya bersifat menuturkan, memberikan, menganalisis, dan menafsirkan.³⁵ Selanjutnya dari hasil analisis terhadap sumber-sumber tersebut dapat menjawab permasalahan-permasalahan didalam penulisan penelitian ini. Selanjutnya dari hasil analisis terhadap sumber-sumber tersebut dapat menjawab permasalahan-permasalahan didalam penulisan penelitian ini.

8. Teknik Penarikan Kesimpulan

³⁵ Sutopo, HB, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Dasar Teori dan Terapannya dalam penelitian, Surakarta, UNS Press, 2002, hlm. 95.

Kesimpulan merupakan kristalisasi dari fakta dan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan kerangka pemikiran.³⁶ Teknik penarikan kesimpulan yang dipergunakan penulisan ini dengan menggunakan penarikan kesimpulan secara Induktif, teknik kesimpulan ini yaitu cara berpikir dengan menarik kesimpulan dari pemikiran yang bersifat khusus lalu kemudian terperinci menjadi suatu kesimpulan yang bersifat umum.

³⁶ Bambang Sunggono. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:Rajawali Pers, 2010, hlm. 5.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ahmadi Miru, & Sutarman Yodo, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta:Grafindo Persada.

Andriyanto W.A., 1998, *Penilaian Tingkat Kinerja BUMD*. Jakarta:Rineka Cipta.

Aulia Muthiah, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta:Pustaka Baru Press.

AZ. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar (Cetakan II)*, Jakarta,:Diadit Media.

Bambang Waluyo, 2007, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Jakarta:Sinar Grafika.

Beni Achmad Saebani, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung:CV.Pustaka Setia.

Damiatu dkk, 2017, *Perilaku Konsumen*, Singaraja:PT Rajagrafindo Persada.

D.Dwidjoseputro, 1990, *Dasar-Dasar Mikrobiolgi*, Jakarta,:Djambatan,

Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*,Bandung:Mandar Maju

Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2000, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta:PT. Gramedia Pusaka Utama

Hartono Hadisoeparto, 1984, *Pokok-Pokok Hukum Perikatan Dan Hukum Jaminan*, Liberty, Yogyakarta,

HMN Purwosutjipto, 1999, *Pengertian Pokok Hukum Dagang Indonesia Jilid 2*, Jakarta:Djambatan.

Indarto, 2010, *Hidrologi Dasar Teori dan Contoh Aplikasi Model Hidrologi*, Bumi Aksara:Jakarta.

Janus Sidabolok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung:PT.Citra Aditya Bakti,

Jhoni Ibrahim, 2006, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang:Banyumedia.

Kasmir, 2010, *Manajemen Perbankan*, Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.

Marhaeni Simbo, 2012, *Hukum Lingkungan dan pelaksanaan Berkelanjutan di Indonesia*, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.

Mariam Darus, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dari Segi Standar Kontrak (Baku)*, Makalah Simposium Aspek-Aspek Hukum Perlindungan Konsumen, BPHN Binacipta

M.Marwan dan Jimmy. P, 2009, *Kamus Hukum*, Surabaya: Reality Publisher.

Munir Fuadi, 2007, *Hukum Kontrak (dari sudut pandang Hukum Bisnis)*, Bandung: PT. Citra Aditya bakti.

Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*. Jakarta:Kencana

Philipus M Hadjon, 1987, *Perlindungan Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya:PT Bina Ilmu.

R,Subekti & R.Thutrisudibio, 2004, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek)*, Jakarta:PT Pradnya Paramita.

- Salim, 2003, *Hukum Kontrak: Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta:Sinar Grafika.
- Satjipto Rahardjo. 1993. *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah*, Jurnal Hukum.
- Satjipto Rahardjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung:PT: Citra Aditya Bakti.
- Subekti, 2002, *Hukum Perjanjian*, Jakarta:PT.Intermasa.
- Rachmad Baro, 2007, *Penelitian Hukum Doctrinal*, Makassar:Indonesia Prime.
- R.Soekardono, 1983, *Hukum Dagang Indonesia Jilid I (bagian Pertama)*, Jakarta::Dian Rakyat.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta:Gramedia.
- Sunggono, Bambang. 2010. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta:UNS Pres.
- Takdir Rahmadi, 2012, *Hukum Lingkungan di Indonesia*, PT RajaGrafindo Persada : Jakarta.
- Titik Triwulan Wutik, 2008, *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*, Jakarta:Kencana.
- Totok Sutrisno, 1991 *Teknologi Penyediaan Air Bersih*, Jakarta:Rineka Cipta.

Undang-Undang. 2018. *Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999)*. Jakarta:Sinar Grafika.

Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandar Lampung:Universitas Lampung.

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group, 2013

Jurnal:

Erina Pane, *Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Hukum Islam*, Jurnal Pranata Hukum Vol. 2 No. 1, Januari 2007.

A. Syahrudin Nawi, *Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Pleno De Jure, Vol.7 No.1, Juni 2018

M. Muhtarom, *Asas-Asas Hukum Perjanjian: Suatu Landasan Dalam Pembuatan Kontrak*, Jurnal Suhuf Vol. 26 No.1, Mei 2014

Rumondor, “*Identifikasi Bakteri Pada Despot Air Minum Isi Ulang di Kota Manado*”. Jurnal e-Biomedik, Volume 2, Nomor 2, 2014.

Sukesi, “*Kualitas Kinerja Perusahaan Daerah (BUMD): Analisis Behavioral Interntions Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya*” Jurnal Ekuitas, Volume 13, Nomor 2, Juni 2009.

Internet:

Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), diakses pada :

<https://www.pubinfo.id/instansi-213-pdam-perusahaan-daerah-air-minum.html>.

<https://sumsel.idntimes.com/news/sumsel/feny-agustin/suplai-air-pelanggan-pdam-tirta-musi-di-daerah-ini-bakal-terganggu/full>

Ije, “Air PDAM Tirta Musi Macet, Warga Talang Bubuk Mandi Pakai Air Galon” diakses pada:

<https://fornews.co/news/air-pdam-tirta-musi-macet-warga-talang-bubuk-mandi-pakai-air-galon/>

Undang-Undang:

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah nomor 54 tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 1/Perda/HUK/1976 Tentang Pendirian Perusahaan Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang

Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Palembang Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Pengelolaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang