



**PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN AIR BERSIH
OLEH PDAM GIRI TIRTA DENGAN KONSUMEN
(Studi Di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**

SKRIPSI



Oleh:

Mukhammad Rafi Lailuz Zaman
21501021186

**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2022**

**PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PDAM
GIRI TIRTA DENGAN KONSUMEN
(Studi Di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**

Oleh :

Mukhammad Rafi Lailuz Zaman

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax
(0341) 552249

Email : mukhammadrafilailuzzaman@gmail.com

ABSTRAK

Masyarakat Desa Suci, Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik selaku pelanggan air minum seringkali hak-haknya tidak terpenuhi oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, namun pelanggan tetap dituntut membayar tagihan air dan dikenai sanksi apabila terlambat membayar, Penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Giri Tirta dan upaya penyelesaian sengketa terhadap kelalaian pelayanan PDAM Giri Tirta. rumusan masalah pada penelitian ini, pertama Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam pelayanan air minum oleh PDAM Giri Tirta menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, kedua Bagaimana upaya hak konsumen air minum dalam menyelesaikan sengketa dengan pihak PDAM Giri Tirta di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik.

Metode penelitian Yuridis empiris, pendekatan penelitian yuridis sosiologis, lokasi penelitian di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik, jenis data terdiri dari data primer dan data sekunder, teknik pengumpulan data melalui wawancara, sedangkan analisis datanya dilakukan secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan PDAM Giri Tirta yang mengacu pada Undang - Undang Perlindungan Konsumen No.8 Tahun 1999. Penyelesaian sengketa konsumen selama ini dilakukan secara damai antara pelanggan dengan PDAM Giri Tirta. Namun apabila pelanggan belum merasa puas atas penyelesaian sengketa terhadap PDAM Giri Tirta, pelanggan dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Pelayanan, Air Bersih, Konsumen

**PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PDAM
GIRI TIRTA DENGAN KONSUMEN
(Studi Di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)**

Oleh :

Mukhammad Rafi Lailuz Zaman

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Jalan Mayjen Haryono No 193 Malang 65144, Telepon (0341) 551932, Fax
(0341) 552249

Email : mukhammadrafilailuzzaman@gmail.com

ABSTRAK

The people of Suci Village, Manyar District, Gresik Regency as drinking water customers often have their rights not fulfilled by PDAM Giri Tirta Gresik Regency, but customers are still required to pay water bills and are subject to sanctions if they are late in paying. This study aims to determine the form of legal protection for consumers in service clean water by PDAM Giri Tirta and efforts to resolve disputes regarding the negligence of PDAM Giri Tirta services. The formulation of the problem in this study, first, how is the form of consumer protection in drinking water services by PDAM Giri Tirta according to Law No. 8 of 1999 concerning consumer protection, secondly, how are the efforts of drinking water consumers' rights in resolving disputes with PDAM Giri Tirta in Suci Village, Manyar District Gresik Regency.

The empirical juridical research method, the sociological juridical research approach, the research location is in the Suci Village, Manyar District, Gresik Regency, the type of data consists of primary data and secondary data, data collection techniques are through interviews, while the data analysis is done descriptively qualitatively. The results of the study indicate that there is no form of legal protection for PDAM Giri Tirta customers which refers to the Consumer Protection Act No. 8 of 1999. Consumer dispute resolution has so far been carried out peacefully between customers and PDAM Giri Tirta. However, if the customer is not satisfied with the dispute resolution against PDAM Giri Tirta, the customer can resolve the dispute through a court institution or the consumer dispute settlement agency (BPSK).

Keywords: Service, Clean Water, Consumer

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.

Air memiliki ciri yang khas. Air memiliki sumber daya alam yang melimpah. Namun, Air yang hanya dapat di konsumsi 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.

Pada dasarnya manusia tidak dapat lepas dari kebutuhan air karena air bagian dari kebutuhan primer dalam kehidupan sehari-hari. Sehingga air merupakan elemen penting yang kehadirannya harus selalu ada dalam setiap aktifitas manusia mulai dari mandi, mencuci, memasak, dan konsumsi kebutuhan sehari-hari. Oleh karena itu sangat diperlukan air yang bersih yang tidak tercampur unsur kimia yang dapat mengganggu dan membahayakan fungsi tubuh dan aktifitas manusia. Selain kegunaannya untuk memenuhi keperluan utama dalam kehidupan bagi manusia, air dapat menjadi tempat yang berpengaruh dalam mendistribusikan

penyakit-penyakit yang menginfeksi, diantara-Nya 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 ayat (2) dan (3) Undang Undang Dasar 1945 pengelolaan air bersih merupakan wewenang negara yang berisi:

1. Pasal 33 ayat 2 :

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

2. 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.¹

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 *Escherichia coli*.²

Dengan semakin meningkatnya pertumbuhan populasi penduduk yang ada di Kabupaten Gresik, maka otomatis jumlah kebutuhan air bersih juga semakin meningkat.

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.³

Pelayanan air bersih yang disediakan oleh pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Gresik yang dikelola oleh PDAM Giri Tirta berdasarkan

¹ Profil Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). 2021, 11 April.

² Rumondor P. (2014). *Identifikasi Bakteri Pada Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Manado*, Jurnal eBiomedik, Volume 2, Nomor 2.

³ Marhaeni R Siombo, (2012), *Hukum Lingkungan dan Pelaksanaan Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2012, h. 9.

Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 14 tahun 2013 tentang perusahaan dan air minum sebagaimana yang di atur pada Pasal 1 butir 6 “ Perusahaan Daerah Air Minum Giri Tirta Kabupaten Gresik yang selanjutnya disebut PDAM Giri Tirta adalah BUMD yang bergerak di bidang Pelayanan penyediaan 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 Giri Tirta Kabupaten Gresik 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 Kabupaten Gresik.⁴

Namun demikian, di Kecamatan Manyar Desa Suci masih menyisakan permasalahan yaitu kualitas air yang di gunakan oleh masyarakat. Seperti yang dialami oleh salah seorang warga PPS II, Yudi Anggoro, yang mengaku selama dua pekan air PDAM tidak mengalir. Sehingga, warga terpaksa membeli air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Harga air bersih setiap kubiknya sekitar Rp 40.000 dan digunakan hanya beberapa hari."Selama dua pekan ini sudah lima

⁴ Sukei, (2009), *Kualitas Kinerja Perusahaan Daerah (BUMD): Analisis Behavioral Interntions Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya*”, Jurnal Ekuitas, Volume. 13, Nomor 2.

kali beli air bersih. Sehingga dalam satu bulan hampir bayar Rp 200.000 untuk beli air bersih. Ini dialami warga satu kompleks perumahan.⁵

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 dengan adanya kaitan yang saling berhubungan satu sama lain, yakni Hubungan diantara konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah.⁶

Menurut A.Z Nasution Hukum perlindungan konsumen adalah Hukum yang berisi tentang kaidah-kaidah yang sifatnya melindungi dan mengatur kepentingan konsumen.⁷ 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), *Consumer* 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.⁸

⁵ Sugiyono, 2021, 29 Agustus, *Air PDAM Gresik Tidak Mengalir Dua Pekan, Warga Perumahan PPS Terpaksa Membeli Air Sendiri*, [Surabaya Tribun News](#).

⁶ Aulia Muthiah, (20018), *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta :PT Pustaka Baru, h. 15

⁷ Shidarta, (2006), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia, h. 11

⁸ Damiati, dkk. (2007), *Perilaku Konsumen*. Singaraja: PT Rajagrafindo Persada, h 5

Masyarakat yang menggunakan dan menikmati fasilitas yang didistribusikan oleh PDAM Giri Tirta Gresik telah digolongkan sebagai konsumen sebagaimana yang dimaksud dalam pengertian konsumen dalam pasal 1 angka 2 UUPK yang berisi: “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

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

Undang-Undang Perlindungan Konsumen 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

⁹ Undang-Undang. (2018), *Perlindungan Konsumen (UU RI No.8 Tahun 1999)*, Jakarta: Sinar Grafika. ¹² Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, (2000), *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama, Jakarta, h. 2.

Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ini menyentuh harkat serta martabat konsumen. 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. Hubungan erat tersebut, berdasarkan suatu perikatan dengan pihak yang mempunyai prestasi. Hubungan ini terbentuk atas dasar keinginan para pihak untuk saling mengikatkan diri, dan keterikatan tersebut timbul ketika proses pengajuan atau permohonan yang disampaikan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan air yang disediakan dari pihak PDAM Giri Tirta.

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 Giri Tirta berdasarkan syarat-syarat yang telah ditentukan PDAM, karena telah adanya persetujuan dari calon pelanggan menimbulkan suatu perikatan antara 2 (dua) pihak yang setuju, seperti tercantum pada Pasal 1313 KUHPerdata: “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) KUHPerdara yang berisi: “Semua perjanjian yang dimuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang”.

Dengan demikian, dalam pelaksanaannya para pihak dalam perjanjian harus mengindahkan asas i'tikad baik. Ada dua macam asas i'tikad baik yaitu i'tikad baik dalam artian subjektif dan objektif. Asas i'tikad baik dalam arti subjektif adalah i'tikad yang harus ada pada saat para pihak melakukan negosiasi. I'tikad baik dalam arti subjektif ini sering juga disebut dengan i'tikad baik prakontrak yang bermakna kejujuran (*honesty*), karena didasarkan pada kejujuran para pihak yang melakukan negosiasi. Adapun arti i'tikad baik dalam arti objektif adalah i'tikad yang mengacu kepada isi perjanjian. I'tikad baik dalam arti objektif ini sering juga disebut dengan i'tikad baik pelaksanaan kontrak. Penerapannya adalah isi perjanjian harus rasional dan patut.¹⁰

Dalam pelaksanaan perjanjian jasa pengelolaan air antara pihak PDAM Giri Tirta 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

¹⁰ Ridwan Khairandy, (2014), *Hukum Kontrak Indonesia Dalam Perspektif Perbandingan*, Yogyakarta, FH UII Press, h. 92.

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 :

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

Namun demikian, kenyataan dalam lapangan di masyarakat PDAM Giri Tirta Kecamatan Manyar Desa Suci seperti yang dilansir di jawapos.com ribuan pelanggan di sejumlah kawasan dirugikan. Mereka tidak dapat menikmati pasokan air bersih. Kalaupun mengalir, hanya ngeliwir sangat kecil. Para pelanggan pun hanya bisa mengeluh. Sebut saja di Pondok Permata Suci (PPS). Pelanggan pun terpaksa mengeluarkan anggaran tambahan untuk membeli air tangkian seharga Rp 40 ribu setiap hari. Bahkan, terkadang membeli air isi ulang galonan untuk MCK. Layanan buruk itu tentu juga merugikan para pelaku UMKM. Mereka pun terpaksa mengeluarkan biaya lebih untuk kebutuhan air. Terutama pelaku usaha yang sangat perlu air bersih seperti laundry hingga rumah makan.¹¹

¹¹ M.Sholahuddin, 2021, 31 Agustus, *Layanan Merah PDAM Gresik, Pelanggan: Alasannya Selalu Pipa Bocor*, Jawa Pos.

Berdasarkan berita diatas, maka pelanggan PDAM Giri Tirta sebagai konsumen mengalami tidak terpenuhinya hak-hak yang seharusnya didapatkan dari konsumen PDAM Giri Tirta Gresik adalah “Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;” dan “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;” sebagaimana yang tercantum pada pasal 4 angka 1 dan 8 UUPK. Serta tidak mendapatkan hak atas pelayanan akses air bersih sebagaimana tercantum dalam perjanjian pengelolaan air bersih dengan pihak PDAM Giri Tirta Gresik. Sehingga PDAM melakukan tindakan hal yang bertentangan dengan perjanjian yang telah disepakati, sehingga terjadilah Wanprestasi. Dengan berdasarkan pemaparan permasalahan diatas penyusun tertarik mengangkat skripsi dengan judul:

“PENYELESAIAN SENGKETA PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PDAM GIRI TIRTA DENGAN KONSUMEN (Studi Di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik)”

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, dapat di rumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen dalam pelayanan air minum oleh PDAM Giri Tirta menurut UU No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?

2. Bagaimana upaya hak konsumen air minum dalam menyelesaikan sengketa dengan pihak PDAM Giri Tirta di Desa Suci Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini, penelitian yang di lakukan untuk membahas permasalahan tersebut mempunyai tujuan:

1. Untuk menyesuaikan bentuk perlindungan konsumen sesuai undang-undang perlindungan konsumen No.8 Tahun 1999 dalam pelayanan air bersih oleh PDAM Giri Tirta terhadap konsumen.
2. Untuk mengetahui upaya hak konsumen air minum dalam menyelesaikan sengketa terhadap PDAM Giri Tirta di Kecamatan Manyar Kabupaten Gresik

D. Manfaat penelitian

Diperhatikan kegunaan penelitian ini, maka penelitian ini berguna untuk:

1. Bagi akademisi

Penelitian ini dapat bermanfaat dan di jadikan sebagai tambahan informasi untuk mahasiswa dan akademisi hukum yang hendak melakukan penelitian ilmiah sejenis. Penelitian ini berguna dalam pengembangan keilmuan khususnya Hukum Perdata dan Perlindungan Konsumen.

2. Manfaat Teoretis

Untuk manfaat ilmu pengetahuan di bidang hukum perdata khususnya perlindungan konsumen dan menjadi sumber bacaan maupun daftar pustaka mengenai

Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih.

3. Bagi Penulis

Penelitian yang dilakukan penulis melatih dan mengasah kemampuan akademik dalam mengkaji ataupun menganalisa teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan dengan mengimplementasi teori di lapangan.

E. Orisinalitas Penelitian

No.	Profil	Judul
1	MOCH, NASICHIN, NURUL Hidayati JURNAL UNIVERSITAS GRESIK	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PEALAYNAN AIR MINUM OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TITRA KABUPATEN GRESIK
	Isu hukum	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air minum oleh pdam giri tirta kabupaten Gresik? 2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa konsumen terhadap kelalaian pelayanan yang di lakukan oleh PDAM Giri Tirta kabupaten Gresik? 	
	Hasil penelitian	

	<p>1. Dalam pelayanan air minum yang diselenggarakan oleh PDAM Giri Tirta hubungan dengan pelanggan diatur dalam peraturan direksi perusahaan daerah air minum kabupaten Gresik nomor 1 tahun 2010 tentang ketentuan - ketentuan pokok bagi pelanggan perusahaan daerah air minum kabupaten Gresik (perdir 1/2010). Kompensasi untuk pelanggan tidak tertuang dalam perdir 1/2010. Pelanggan yang tidak memenuhi kewajiban membayar rekening air dan non air akan dikenai sanksi oleh PDAM Giri Tirta. Namun bagi pdam Giri Tirta, apabila tidak dapat mendistribusikan air kepada pelanggan secara kontinu sesuai standar kesehatan yang berlaku, tidak ada kompensasi kerugian yang diberikan oleh PDAM Giri Tirta kepada pelanggan. Belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan pdam Giri</p>	
	<p>Tirta yang mengacu pada undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Kompensasi yang diberikan kepada pelanggan hanya untuk perbaikan meter air pelanggan yang mengalami kerusakan. Itu pun tidak semua perbaikan meter air ditanggung biayanya oleh pdam giri tirta. Ketentuan perbaikan meter air pelanggan diatur dalam pasal 4 angka (7) perdir 1/2010.</p> <p>2. Sedangkan untuk penyelesaian masalah pendistribusian air pelanggan, PDAM Giri Tirta menindaklanjuti dengan peninjauan pendistribusian air di wilayah yang diadakan oleh pelanggan atau pengecekan petugas secara langsung ke lokasi pelanggan untuk melihat apakah terdapat pipa pelanggan yang tersumbat atau bocor. PDAM Giri Tirta tidak memberikan kompensasi ganti rugi kepada pelanggan selama pelanggan tidak menerima aliran air minum dari PDAM giri tirta, pemberian ganti rugi oleh PDAM Giri Tirta dilakukan dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan jaringan perpipaan yang dikelola oleh pdam giri tirta yang telah mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen atau pelanggan.</p>	
	<p>Persamaan Sama-sama membahas mengenai undang-undang perlindungan konsumen dan PDAM Giri Tirta sebagai subjek hukum.</p>	
	<p>Perbedaan Perbedaan dari penelitian penyusun adalah waktu dan metode penelitian yang digunakan</p>	
	<p>Kontribusi Berguna sebagai rujukan konsumen pdam dalam menjaga hak-hak konsumen terhadap pelayanan yang di peroleh dari PDAM Giri Tirta Gresik.</p>	
<p>No</p>	<p>Profil</p>	<p>Judul</p>

2	<p>MUHAMMAD FUTTUWAH ANDRYADI</p> <p>SKRIPSI</p> <p>UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA</p>	<p>PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ATAS RENDAHNYA KUALITAS AIR MINUM DI DESA PETIR KABUPATEN GUNUNG KIDUL</p>
Isu hukum		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen perusahaan daerah air minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah kabupaten Gunung Kidul? 2. Bagaimana tanggung jawab hukum atas kerugian yang di derita konsumen perusahaan daerah air minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah kabupaten Gunung Kidul? 		
Hasil Penelitian		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK), yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha dibentuk untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen guna menumbuh kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Namun pada kenyataannya tujuan dari uupk ini masih belum tercapai dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang hak-hak dari konsumen yang sudah diatur dalam UUPk, serta peran pemerintah yang tidak optimal dalam pembinaan dan pengawasan. Pdam tirta handayani gunung kidul sebagai salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak di bidang pelayanan publik penyedia air bersih belum bertanggung jawab secara maksimal terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing - masing daerah, dalam hal ini pelayanan yang diberikan pdam tirta handayani Gunung Kidul kepada konsumennya masih tidak memuaskan, hal ini disebabkan kedudukan PDAM Tirta Handayani Gunung Kidul yang 		

cenderung memonopoli penyediaan air bersih di tiap - tiap daerah, sehingga layanan yang mereka berikan merupakan layanan minimum karena nyaris tidak ada pesaing berarti dalam hal penyediaan air bersih yang berdampak konsumen mau tidak mau harus tetap menjadi pelanggan PDAM Tirta Handayani Gunung Kidul untuk mendapatkan air bersih.

2. Berdasarkan prinsip tanggung jawab produk ditinjau berdasarkan undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian pelanggan sistem penyediaan air oleh PDAM Tirta Handayani Gunung Kidul, pelaku usaha / penyelenggara bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang diderita oleh pelanggan / pelaku usaha. Disebutkan pada pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat 2 kembali dijelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kasus ini konsumen telah menderita kerugian dari berbagai aspek, seperti kerugian materil yang dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena harus tetap membayar jatah air masingmasing kk 10 kubik, tetapi pada kenyataannya air yang mengalir tidak sesuai dengan harapan bahkan harus menunggu 2 - 3 hari untuk mendapatkan air. Selain itu konsumen juga mendapatkan kerugian dari aspek kesehatan, seperti menderita penyakit tenggorokan akibat mengonsumsi air yang tak layak konsumsi. Sementara itu, menanggapi keluhan atau laporan dari masyarakat, pdam tirta handayani hanya menjelaskan mengapa penyaluran dan mengapa kualitas air yang disalurkan itu kurang maksimal, tidak ada langkah atau bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh masyarakat tersebut.

Persamaan Sama-sama membahas mengenai undang undang perlindungan konsumen nomor 8 tahun 1999.

Perbedaan Perbedaan dalam penelitian penyusun adalah waktu dan lokasi.

Kontribusi Berguna sebagai rujukan konsumen apabila ada konsumen yang hak-haknya tidak terpenuhi.

No	Profil	Judul
----	--------	-------

3	<p>MHD. DWIKI DARMAWAN</p> <p>SKRIPSI</p> <p>UNIVERSITAS MUHAMMADIY AH SUMATERA UTARA MEDAN</p>	<p>TANGGUNG JAWAB PERUSAHAAN TERHADAP PELANGGAN AKIBAT PELAYANAN BURUK PENDISTRIBUSIAN AIR (STUDI PADA PDAM TIRTANADI CABANG DELITUA)</p>
Isu Hukum		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana hubungan hukum antara pdam tirtanadi cabang delitua dengan pelanggan? 2. Bagaimana tanggung jawab PDAM tirtanadi cabang delitua terhadap pelanggan akibat pelayanan buruk pendistribusian air? 3. Bagaimana upaya dan penyelesaian pengaduan pelanggan atas pelayanan buruk pendistribusian air oleh PDAM tirtanadi cabang Delitua? 		
Hasil penelitian		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Hubungan hukum antara pelanggan dan PDAM Tirtanadi cabang Delitua terwujud melalui sebuah perjanjian . Perjanjian itu disebut perjanjian pemasangan baru yang bersifat baku. Perjanjian tersebut diberlakukan pdam tirtanadi cabang delitua kepada semua pelanggannya. Sehingga di antara keduanya terdapat hak dan kewajiban yang harus dilakukan. 2. Pdam bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas konsumen tidak hanya sebatas uang atau barang bahkan perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan akibat mengkonsumsi air minum yang tercemar. Di samping itu uupk mengatur tentang adanya badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), sehingga Konsumen Dapat melakukan gugatan tidak hanya melalui pengadilan tetapi juga dapat dilakukan gugatan di luar pengadilan. 3. Upaya penyelesaian pengaduan pelanggan atas tidak lancarnya distribusi air oleh pdam tirtanadi cabang Delitua cara mendengar keluhan, kritik, serta saran yang diberikan oleh pelanggan. Pihak PDAM Tirtanadi cabang Delitua telah semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan distribusi air terhadap pelanggan, turut merawat dan menjaga semua instalasi air serta menjaga kualitas air yang akan didistribusikan kepada pelanggan. Pihak PDAM Tirtanadi cabang Delitua menjaga kualitas air dengan cara melakukan penyaringan sebelum didistribusikan kepada pelanggan. 		

Persamaan	Sama-sama membahas mengenai undang-undang perlindungan konsumen no.8 tahun 1999
Perbedaan	Perbedaan dalam penelitian penyusun adalah waktu dan lokasi yang sama.
Kontribusi	Berguna sebagai rujukan konsumen, apabila mendapatkan pelayanan yang buruk.

F. Metode Penelitian

Penyusunan dalam suatu karya ilmiah menggunakan metode penelitian dalam kegiatan penelitian. Dengan adanya metode penelitian, penelitian akan terlihat jelas bagaimana suatu penelitian tersebut dilakukan. Sehubungan dalam hal tersebut, metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis empiris, penelitian yuridis empiris ini juga disebut penelitian lapangan. Data dan materi pokok ini di peroleh secara langsung dari para pihak yang bersangkutan melalui observasi dan wawancara

2. Pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu pendekatan terhadap hukum sebagai suatu norma atau kaidah, dan pendekatan terhadap masyarakat dalam arti melihat Realita yang ada di masyarakat.¹²

¹² Suratman dan Philips Dillah, (2015) *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta, h.229.

3. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer yaitu suatu data yang di peroleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara kepada narasumber, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.¹³

b. Data sekunder

Data sekunder yaitu suatu data yang di peroleh penulis dari penelitian kepustakaan dan dokumen, yang merupakan hasil penelitian kepustakaan dokumen, yang merupakan hasil penelitian orang lain yang sudah tersedia dalam bentuk buku - buku atau dokumen yang biasanya di sediakan di perpustakaan atau literature pribadi.¹⁴ seperti peraturan Perundang-undangan, Literaturliteratur, pendapat ahli, artikel-artikel, jurnal hukum dan karya ilmiah.

4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dilakukan dengan cara wawancara, definisi wawancara adalah suatu tanya jawab antar penanya (*interviewer*) dan responden. Wawancara di anggap efektif oleh karena *interviewer* dapat bertatap muka langsung dengan responden untuk menanyakan perihal pribadi responden, fakta, pendapat, maupun saran responden¹⁵. wawancara di lakukan kepada para pihak yaitu pihak konsumen selaku pelanggan air,

¹³ Zainudin, (2016) *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, h. 106.

¹⁴ Hilman Hadikusuma, (1995), *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju, h. 5.

¹⁵ Suratman dan Philips Dillah I, *op.cit*, h.127

dan pihak PDAM Giri Tirta selaku produsen dan penanggung jawab Air PDAM.

5. Teknik Analisis Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, baik data primer maupun sekunder, selanjutnya dilakukan analisis data secara deskriptif kualitatif, maksudnya mendeskripsikan atau menjelaskan ketentuan perundang-undangan dan konsep - konsep atau pendapat-pendapat yang dikemukakan para sarjana, lalu dikaitkan dengan Realita yang terjadi di masyarakat dan selanjutnya di tarik kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Agar penulisan pada penelitian ini dapat tersusun dengan rapi dan dapat dengan mudah untuk di pelajari, maka penyusunan skripsi ini dengan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB I ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

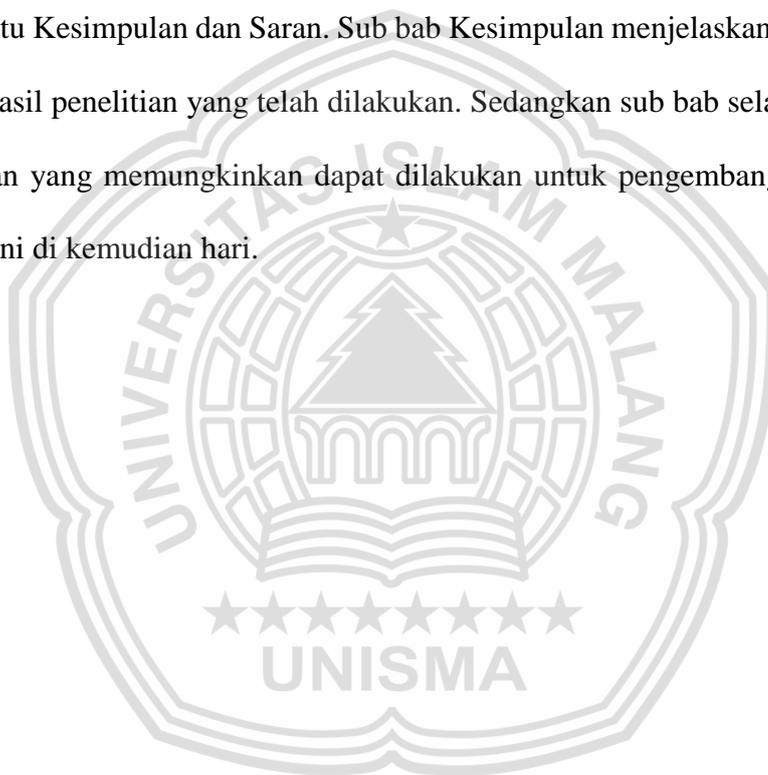
Pada BAB II ini berisi pemaparan perlindungan konsumen terdiri dari pengertian perlindungan konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, hubungan konsumen dan pelaku usaha, hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, peran pemerintah dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen.

BAB III PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada BAB III ini berisi tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dan Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab IV merupakan bab penutup dalam penelitian ini, yang terdiri dari dua sub bab yaitu Kesimpulan dan Saran. Sub bab Kesimpulan menjelaskan tentang simpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. Sedangkan sub bab selanjutnya adalah saran yang memungkinkan dapat dilakukan untuk pengembangan dari penelitian ini di kemudian hari.



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dengan pembahassn yang telah di jelaskan pada bab-bab sebelumnya, maka penyusun dapat mengambil kesimpulan dan menjawab permasalahan skripsi ini yaitu:

1. Berdasarkan prinsip tanggung jawab berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen terkait dengan implementasinya pada perjanjian pelanggan sistem penyediaan air oleh PDAM Giri Tirta, pelaku usaha/penyelenggara bertanggung jawab terkait mengenai kerugian yang diderita oleh pelanggan/pelaku usaha. Disebutkan pada Pasal 19 ayat 1 UUPK, yang berbunyi bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pada ayat 2 kembali dijelaskan bahwa ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik, ketentuan bagi pelanggan PDAM Giri Tirta diatur dalam Peraturan Direksi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Ketentuan- Ketentuan Pokok Bagi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum

Kabupaten Gresik. Namun peraturan tersebut hanya mengatur tertib administrasi bagi pelanggan. Secara khusus belum ada bentuk perlindungan hukum terhadap pelanggan PDAM Giri Tirta. Dalam kasus ini Konsumen telah menderita kerugian seperti kerugian materil yang dalam hal ini konsumen merasa dirugikan karena harus tetap membayar jatah air, tetapi pada kenyataannya air yang mengalir tidak sesuai dengan harapan bahkan harus menunggu 2-3 hari untuk mendapatkan air. Sementara itu, menanggapi keluhan atau laporan dari masyarakat, PDAM Giri Tirta hanya menjelaskan mengapa penyaluran dan mengapa kualitas Air yang disalurkan itu kurang maksimal, tidak ada langkah atau bentuk tanggung jawab atas kerugian yang dialami oleh Masyarakat tersebut.

2. Penyelesaian sengketa konsumen terkait pelayanan air bersih oleh PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik selama ini dilakukan secara damai antara pelanggan dengan PDAM Giri Tirta Namun apabila pelanggan belum merasa puas atas penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PDAM Giri Tirta, pelanggan dapat menyelesaikan sengketanya melalui lembaga pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK).

B. Saran

1. Pemerintah diharapkan memberikan anggaran publik yang lebih besar dalam rangka pengembangan sistem penyediaan air minum agar program 100 persen akses aman air minum di tahun 2019 dapat tercapai.
2. Pemerintah Daerah agar mendukung pemulihan tarif bagi PDAM yang kurang sehat supaya berkinerja sehat sehingga akan berdampak pada optimalnya penyediaan air minum bagi masyarakat.

3. PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik diharapkan memberikan perlindungan hukum bagi pelanggannya dengan membuat regulasi khusus yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pelanggan air minum apabila merasa dirugikan oleh pelayanan PDAM Giri Tirta Kabupaten Gresik dapat memperjuangkan haknya dengan melakukan upaya-upaya untuk mendapatkan hak tersebut dengan tetap mengupayakan penyelesaian sengketa secara damai terlebih dahulu. Namun pelanggan diharapkan tidak hanya mampu menuntut hak-haknya, tetapi juga harus memperhatikan kewajibannya.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

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

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Kosumen.

Surat Permohonan Menjadi Langganan (SPL) adalah bentuk perjanjian antara PDAM Giri Tirta kabupaten Gresik dengan pelanggan.

Pasal 1 huruf a Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2002 Tentang Tata Cara Penerapan Gugatan Perwakilan Kelompok.

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberikan pengertian badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsume

Pasal 74 Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum.

Pasal 68 ayat 2 huruf a Peraturan Pemerintah Pengusahaan Sistem Penyediaan Air Minum.

Buku

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

Ari Hermawan, 2004, *Perlindungan Hukum Pembantu Rumah Tangga Dari Perspektif Hukum Ketenagakerjaan*, Yogyakarta, Liberty.

Satjipto Rahardjo, 2010, *Sosiologi Hukum Esai-Esai Tepilih*, Ctk. Pertama, Yogyakarta, Genta Publishin

Abdul Halim Barkatulah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*, Bandung, Nusa Media.

BPHN Departemen Kehakiman, *Simposium Aspek – aspek Masalah Perlindungan Konsumen*, Bina Cipta, Jakarta

Az Nasution, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* Jakarta: Diadit Media.

- Ahmadi Miru, 2011, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Barkatullah Abdul Haim, 2009, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi E- Commerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press.
- Damiati,.dkk..2007,..*Perilaku.Konsumen..*Singaraja:.PT.Rajagrafindo.Persada.
- Gunawan.Widjaja.dan.Ahmad.Yani,..2000,..*Hukum.Tentang.Perlindungan.Konsumen..*PT..Gramedia Pusaka.Utama,.Jakarta.
- Hilman Hadikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung: Mandar Maju.
- Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta, Visimedia.
- Indarto,..2010,..*Hidrologi,.Dasar.Teoridan.Contoh.Aplikasi.Model.Hidrologi..*Bumi.Aksara,.Jakarta.
- Marhaeni.R.Siombo,..2012,..*Hukum.Lingkungan.dan.Pelaksanaan.Pembangunan.Berkelanjutan.di Indonesia.* PT.Gramedia.Pustaka.Utama,.Jakarta.
- Nasution, 2001, AZ.*Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta: Diadit Media, Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Edisi Ketiga)*, Jakarta, Balai Pustaka, 2002, hlm. 674.
- Shidarta,2006,*Hukum.Perlindungan.Konsumen.Indonesia*,.Jakarta:.Gramedia.
- Satjipto Rahardjo, 2010, *Penegakkan Hukum Progresif*, Ctk. Pertama, Jakarta, Kompas Media Nusantara.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta.
- N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen*, 2008, *Hukum Konsumen - Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Samitra Media Utama.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendalanya*, Kencana.
- Satjipto Raharjo,2000, *Ilmu Hukum*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara dan Implementasinya*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Suratman dan Philips Dillah, 2015 *Metode Penelitian Hukum*, Bandung: Alfabeta.
- Sudikno Mertokusumo, 2000, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty.
- Shidarta. 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia.

Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen – Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti

Marianus Gaharpung, 2000, *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*.

Zainudin, 2016 *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, h. 106.

Jurnal

Kurniawan, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Universitas Brawijaya Press

Manado, .Jurnal e-Biomedik, Volume 2, Nomor 2.

Pelanggan.Pada.Perusahaan.Daerah.Air.Minum.Kota.Surabaya”,.Jurnal.Ekuitas,. Volume..13,.Nomor.2.

Ridwan.Khairandy,.2014,.*Hukum.Kontrak.Indonesia.Dalam.Perspektif.Perbandingan*.,Yogyakarta, FH.UIL.Press.

Rachmanto, A Dwi. 2018, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Akibat Perjanjian Baku Dan Klausula Baku Pasca Keberlakuan Undang- Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Jurnal Hukum & Pembangunan*.

Rumondor P. 2014. *Identifikasi Bakteri Pada Depot Air Minum Isi Ulang di Kota Sukesi*,(2009),*Kualitas.Kinerja.Perusahaan.Daerah.(BUMD..:Analisis.Behavioral*.Interntions

Sari, Aini Puspita., Hamzah, & Rusmawati, Dianne Eka. 2018, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Muslim Terhadap Penjualan Makanan Menggunakan Campuran Daging Babi. Pactum Law Jurnal* .

Internet

M.Sholahuddin, (2021, Agustus 31). *Layanan Merah PDAM Gresik, Pelanggan:*

Alasannya Selalu Pipa Bocor, Jawa Pos.

<http://jawapos.com/surabaya/31/08/2021/layanan-merah-pdam-gresik-pelanggan-alasannya-selalu-pipa-bocor/>

Sugiyono, (2021, Agustus 29). *Air PDAM Gresik Tidak Mengalir Dua Pekan, Warga Perumahan PPS Terpaksa Membeli Air Sendiri, Surabaya Tribun News.*

<https://surabaya.tribunnews.com/2021/08/29/air-pdam-gresik-tidak-mengalir-dua-pekan-warga-perumahan-pps-terpaksa-membeli-air-sendiri>

