



**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PENGELOLAAN AIR BERSIH OLEH PDAM
(Studi Kasus PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa)**

SKRIPSI



★ ★ ★ ★ ★ Oleh ★ ★ ★ ★ ★
Zainuddin
21701021019

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM MALANG
MALANG
2021**

RINGKASAN

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP
PENGELOLAAN AIR BERSIH OLEH PDAM
(Studi Kasus PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa Nusa
Tenggara Barat)**

Zainuddin

Fakultas Hukum Universitas Islam Malang

Tulisan ini mengangkat isu perlindungan konsumen terhadap pelaksanaan penyaluran air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang tidak sesuai dengan perjanjian awalnya. Hal ini dilatar belakangi keresahan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dalam hal air yang diterima tidak sesuai harapan, dan juga masyarakat Kecamatan Empang mengalami kebingungan tentang mekanisme penyelesaian masalah yang dihadapinya. Berdasarkan latar belakang tersebut, panulis melakukan penelitian dengan mengangkat rumusan masalah, (1). Bagaimana pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa terkait penyaluran air bersih? Dan (2). Bagaimana upaya hukum Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang dirugikan Oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa?. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris.

Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa, Pembagian hak dan kewajiban yang tidak seimbang pada perjanjian penyaluran air bersih oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai produsen dengan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai konsumen, perjanjian yang dibuat mencederai asas-asas dalam perjanjian dan juga syarat sah perjanjian yaitu asas keseimbangan dan poin kesepakatan dalam syarat sah perjanjian. Kesepakatan dalam syarat sah perjanjian mengisyaratkan bahwa perjanjian yang dibuat harus dikehendaki oleh masing-masing pihak mengenai isi dan pembagian proporsionalnya harus seimbang. Selain itu pula masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku konsumen telah menempuh jalan untuk protes kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku produsen, namun tidak ditindak lanjuti dengan serius sehingga keluhan dari masyarakat selaku konsumen tetap dibiarkan begitu adanya. Maka dari hal itu, perlu adanya mekanisme penyelesaian diluar dari pada kedua belah pihak itu. Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan jalan sebagai langkah strategis untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara produsen dan konsumen dalam dunia usaha.

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Air Bersih, Konsumen.

SUMMARY

CONSUMER LEGAL PROTECTION AGAINST CLEAN WATER MANAGEMENT BY PDAM (Case Study of PDAM Empang District, Sumbawa Regency)

Zainuddin

Faculty of Law, University of Islam Malang

This paper raises the issue of consumer protection against the implementation of clean water distribution by the Regional Water Company of Empang District, Sumbawa Regency which is not in accordance with the initial agreement. This is motivated by the anxiety of the people of Jotang Village, Empang District, Sumbawa Regency in terms of the water received is not as expected, and also the people of Empang District are confused about the mechanism for solving the problems they face. Based on this background, the authors conducted research by raising the formulation of the problem, (1). How is the implementation of the agreement between PDAM Empang District, Sumbawa Regency and the Community of Jotang Village, Empang District, Sumbawa Regency regarding the distribution of clean water? and (2). What are the legal remedies for the people of Jotang Village, Empang District, Sumbawa Regency who are harmed by PDAM Empang District, Sumbawa Regency?. This research is an empirical legal research.

From the results of the study it was found that, the distribution of rights and obligations that are not balanced in the clean water distribution agreement by the Regional Drinking Water Company, Empang District, Sumbawa Regency as a producer with the Jotang Village Community, Empang District, Sumbawa Regency as consumers, the agreement made violates the principles in agreement and also the legal terms of the agreement, namely the principle of balance and agreement points in the legal terms of the agreement. The agreement in the legal terms of the agreement implies that the agreement made must be desired by each party regarding the content and the proportional distribution must be balanced. In addition, the people of Jotang Village, Empang District, Sumbawa Regency as consumers have taken the road to protest to the Regional Drinking Water Company, Empang District, Sumbawa Regency as a producer, but they have not been taken seriously so that complaints from the community as consumers are left as they are. Therefore, it is necessary to have a settlement mechanism outside of the two parties. In this case, Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection has provided a way as a strategic step to resolve conflicts that occur between producers and consumers in the business world.

Keywords : *Legal Protection, Clean Water, Consumers.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam. Salah satu sumber daya yang paling penting bagi kehidupan bangsa Indonesia adalah air. Air adalah salah satu unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa sumber daya alam harus dikelola secara berkelanjutan untuk sebesar-besarnya untuk kesejahteraan rakyat dan negara juga harus menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air dalam memenuhi kehidupannya sehari-hari.¹ Mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang perannya yang sangat penting bagi kehidupan manusia maka pengelolaannya menjadi wewenang Negara.

Salah satu tujuan dari pada pembangunan nasional adalah untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia, hal ini diwujudkan baik dalam materiil maupun spritual, yaitu tersedianya suatu kebutuhan pokok seperti sandang, pangan dan papan yang layak.² Manusia selalu membutuhkan suatu barang dan jasa dalam kegiatan kesehariannya. Manusia dalam kehidupannya memiliki berbagai macam kebutuhan, apabila melihat dari tingkatannya maka kebutuhan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder dan juga tersier.³

¹ Indah Sukmaningsih, (1997), *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen*, Jakarta: (___), h. 1

² Janus sidabalok, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 1.

³ Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, (1989), *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 43.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Kebutuhan air minum sangat meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat. Hal ini membuat masyarakat ingin memiliki sumber daya air minum. Dapat disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas menjadi sangat diperlukan.

Mengingat pentingnya sumber daya alam, khususnya sumber air bersih yang perannya sangat penting bagi kehidupan manusia, maka pengelolaannya menjadi wewenang negara yang telah diatur dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 ayat (2) dan ayat (3) yang berbunyi; (2). Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. (3). Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat. Pemerintah pusat melalui pemerintah daerah menyerahkan wewenang pengelolaan air bersih ini kepada Pemerintah Daerah dalam suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yaitu perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air mengamanatkan bahwa pengembangan sistem penyediaan air minum merupakan tanggung jawab pemerintah daerah yang diselenggarakan dalam rangka mewujudkan

kesejahteraan masyarakat dan menjamin standar kebutuhan pokok air bagi masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pelayanan umum memang sarat dengan berbagai macam masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit, pembedaan pelayanan umum menjadi sektor profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi sebuah instansi atau institusi pelayanan umum tersebut.⁴

PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dalam hal ini sebagai pemberi jasa pengadaan air minum, sedangkan masyarakat Desa Jotang

⁴ Yusuf Sofie, (2000), *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti, h. 160.

Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai kosumen penerima jasa air minum terdapat suatu hubungan hukum yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberi imbalan dan jasa. Dalam kaitannya dengan hubungan hukum yang dilakukan antar subjek hukum, hukum harus hadir untuk memastikan terpenuhinya hak-hak antar kedua belah pihak, dan juga untuk memastikan masing-masing pihak melaksanakan isi kesepakatnya dengan itikad baik. Pelaksanaan hubungan hukum tidak selamanya berjalan sesuai dengan yang diinginkan oleh masing-masing pihak. Namun dilain hal, selalu ada problematika yang selalu timbul antara pihak tersebut. Dalam hal yang demikian ini tentunya dituntut kehadiran hukum sebagai perlindungan bagi piha yang merasa dirugikan. Dalam kaitannya PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang bertindak sebagai produsen dan masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai konsumen selayaknya harus berada dalam posisi yang seimbang, artinya masing-masing pihak memiliki kedudukan yang sama antar pemberian jasa penyaluran air bersih oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dan pembayaran jasa oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa sebagai suatu perusahaan yang memproduksi atau mengolah air, sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Dengan tanpa adanya dukungan dari konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Hubungan antara produsen

dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran.

Dalam pelaksanaan penyaluran air bersih oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa menimbulkan kejangalan, yaitu tidak sesuai air yang disalurkan dengan yang seharusnya. Air yang diperoleh masyarakat kecamatan empang dapat dikatakan kurang layak konsumsi dan jauh dari kata bersih sebagaimana yang dahulu pernah dijanjikan oleh pihak PDAM. Senyatanya air yang diterima oleh masyarakat adalah air yang sudah keruh dan seringkali air tersebut tidak salurkan yang menyebabkan kekosongan pada penampung air yang ada di masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Hal tersebut sebagaimana diakui oleh Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang merupakan pelanggan dari air PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tersebut. Menurut penuturannya, masyarakat tidak menerima air bersih sebagaimana diperjanjikan, namun air yang diterima adalah air yang sudah keruh. Selain daripada itu pula air yang disalurkan itu sering mecat atau terjadinya kekeringan pada bak penampungan air tersebut. Kendati demikian itu kondisi air dan proses penyaluran air yang dilakukannya, PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tetap menarik uang pembayaran terhadap masyarakat Kecamatan Empang yang menjadi konsumennya. Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa tetap diwajibkan untuk membayar uang sewa pemakaian air walaupun dalam kondisi air yang di salurkan tidak sesuai dengan yang seharusnya.

Berkaitan dalam hal tersebut, masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa perlu memiliki cara untuk kemudian dapat diposisikan seimbang sehingga tidak dirugikan oleh tindakan produsen yang demikian tersebut. Sadar betul akan posisi masing-masing pihak harus setara dalam dunia perjanjian dan dalam praktiknya konsumen selalu dalam posisi yang tidak diuntungkan, tentunya suatu perlindungan hukum bagi konsumen menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk kemudian mewujudkan kesetaraan dan keseimbangan para pihak sebagaimana yang dimaksud dalam asas pengadaan perjanjian.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 angka (1) Menegaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyediaan air bersih menjadi cukup serius di Indonesia bahkan di beberapa daerah ini masih ada yang belum tersentuh oleh penyedia air bersih. Dalam hubungan antara produsen dan konsumen, dimana konsumen senantiasa sebagai pihak yang lebih lemah daripada produsen dan sudah sewajarnya mendapatkan perlindungan hukum. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menciptakan penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen yang dapat diberlakukan bagi setiap pelaku usaha. Undang-Undang ini merupakan suatu payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata dalam mempertahankan haknya. Dengan demikian diharapkan pelaku usaha dapat memenuhi dan meningkatkan kualitas produk jasanya, demikian juga

halnya dengan pelaku usaha pengadaan air bersih yaitu PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN AIR BERSIH OLEH PDAM (Studi Kasus PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa Nusa Tenggara Barat).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas maka yang menjadi rumusan permasalahan pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa terkait penyaluran air bersih?
2. Bagaimana upaya hukum Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang dirugikan oleh PDAM Kecamatan Empang Nusa Tenggara Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian umusan masalah diatas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan perjanjian antara PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dengan Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa terkait penyaluran air bersih.

2. Untuk mengetahui upaya hukum Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang dirugikan oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau landasan dalam mengembangkan ilmu hukum baik dari segi peraturan perundang-undangannya maupun dari segi teori-teori yang berkenaan dengan perlindungan konsumen.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dengan adanya penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pembuat Kebijakan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan argumentasi yang kuat dalam pembentukan regulasi hukum tentang hukum perlindungan konsumen agar dapat ditempuh sebagai jalan untuk menghadirkan keadilan hukum bagi konsumen yang dirugikan.

b. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengetahuan terhadap masyarakat tentang hak-hak yang dimiliki oleh masyarakat sebagai konsumen dalam kaitannya dengan perlindungan hukum yang dapat diperoleh apabila dirugikan oleh produsen.

E. Orisinalitas Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yang akan ditulis oleh penulis, sebelumnya telah dilakukan penelitian yang juga berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, dan dalam penelitian tersebut terdapat beberapa persamaan, kebenaran, dan kontribusi yang jika dibandingkan dengan penelitian dilakukan penulis, yaitu: Skripsi yang pertama berjudul Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh disusun oleh Cut Rima Melati, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, memiliki kesamaan dengan penelitian yang ditulis oleh penulis, yaitu sama sama mengkaji terkait pelaksanaan penyaluran air bersih oleh PDAM, namun dalam penelitian Cut Rima Melati mengkaji aspek pelayanannya sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan yaitu mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal penyaluran air bersih tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada awalnya.

Skripsi yang kedua dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang, yang disusun oleh Diyah Setiyani, Mahasiswa Universitas Negeri Semarang, memiliki kesamaan dengan penelitian ini adalah mengkaji Pemberian Perlindungan Konsumen Terhadap konsumen dari air bersih PDAM, namun penelitian yang dilakukan diah dilakukan di semarang dan langsung membicarakan bagaimana bentuk dan jenis pemberian perlindungan hukum yang diberikan untuk para konsumen, sementara itu penelitian yang dilakukan oleh penulis mengawali dengan prosesi penyaluran air bersihnya apa sudah sesuai dengan

ketentuan yang ada atau tidak, dan kemudian membahas bagaimana perlindungan hukum yang dapat diperoleh oleh konsumen apabila adanya ketidaksesuaian penyaluran air bersih dengan yang seharusnya.

Skripsi yang ketiga adalah dengan judul Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir, disusun oleh Risna, Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, memiliki kesamaan dengan penelitian yang ditulis oleh penulis, yaitu mengkaji tentang perlindungan konsumen dalam hal penyaluran air bersih oleh PDAM. Namun memiliki perbedaan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Risna mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks penetapan tarif dasar PDAM, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis mengkaji perlindungan konsumen bagi konsumen tidak terbatas pada tarif dasar namun didasarkan pada proses penyaluran air bersih yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan persamaan, Perbedaan dan kontribusi yang dimiliki oleh tiap-tiap penelitian tersebut, terdapat kebaruan atas penelitian ini yakni:

No.	PROFIL	JUDUL
1.	<p>SKRIPSI</p> <p>CUT RIMA MELATI</p> <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY DARUSSALAM-BANDA ACEH</p>	<p>KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA DAROY KOTA BANDA ACEH</p>
	ISU HUKUM	
	1. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh ?	

2. Apa saja bentuk permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan terhadap pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh?		
HASIL PENELITIAN		
<p>1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM belum dapat dikatakan baik, hal ini dikarenakan rendahnya daya tanggap dan empati dari petugas dalam menyelesaikan permasalahan dilapangan yang seharusnya bertujuan untuk meningkatkan jumlah produksi air agar terpenuhi semua kebutuhan pelanggan PDAM setiap harinya.</p> <p>2. Permasalahan yang dihadapi dilapangan mengenai distribusi air macet, air keruh, air bau bahkan air terbilang kotor, secara umum permasalahan ini belum dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan permasalahan tertinggi yaitu tidak adanya air sama sekali. Selain itu masih ada pelanggan yang belum mendapatkan solusi setelah melapor dari PDAM sejak tahun 2008 hingga sekarang dan dapat kita lihat menurut data dari PDAM Tirta Daroy keluhan pelanggan yang semakin meningkat.</p> <p>3. Upaya yang dilakukan PDAM dalam menyelesaikan permasalahan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan cara menerapkan budaya disiplin kerja pegawai, menyediakan layanan pengaduan masyarakat dengan cara membuat media sosial resmi dan menyediakan nomor telepon pengaduan PDAM Tirta Daroy, serta melakukan penyuluhan kesetiap rumah sebulan sekali. Namun, permasalahan dilapangan belum ada upaya signifikan yang dilakukan oleh PDAM untuk meminimalisir setiap permasalahan yang terjadi, dengan demikian setiap bulannya jumlah pelanggan yang melapor khususnya permasalahan tidak ada air dan air keruh masih dalam jumlah yang tidak sedikit.</p>		
PERSAMAAN	Sama-sama membahas tentang penyaluran air oleh PDAM	
PERBEDAAN	Dalam penelitian Cut Rima Melati mengkaji aspek pelayanannya sedangkan dalam penelitian yang penulis lakukan yaitu mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam hal penyaluran air bersih tidak sesuai dengan yang diperjanjikan pada awalnya.	
KONTRIBUSI	Berguna bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila terdapat tindakan produsen yang tidak berimbang terhadap para konsumen.	
No.	PROFIL	JUDUL
2.	SKRIPSI DIYAH SETIYANI	PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PELAKSANAAN PERJANJIAN

MAHASISWA UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG	ANTARA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA SEMARANG DENGAN PELANGGAN DI KOTA SEMARANG
ISU HUKUM	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil? 2. Hambatan apa yang timbul pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil? 3. Bagaimana cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang? 	
HASIL PENELITIAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan Di Kota Semarang dalam permasalahan teknik. PDAM Kota Semarang dalam memberikan perlindungan Hukum Terhadap Konsumen meliputi 3 kebijakan dalam SK Walikota Semarang nomor 690/759/Th.1997 tanggal 11 Desember 1997 Tentang Standar Pelayanan Minimal Perusahaan Air Minum Kota Semarang yaitu : <ol style="list-style-type: none"> a. Segi Kebijaksanaan b. Segi pelayanan pelanggan c. Segi Pendapatan / Kualitas Air / Pendistribusian <p>Tetapi yang belum optimal dari ketiga kebijakan tersebut adalah Segi Pendapatan / Kualitas Air / Pendistribusian karena masih banyak konsumen yang mengeluhkan tentang pendistribusian air (air keruh, air tidak lancar, air bergilir).</p> 2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik. Ada 2 kendala dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik, diantaranya yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. UUPK No.8 tahun 1999 tidak sepenuhnya dimengerti oleh karyawan maupun pelanggan / konsumen. Mereka hanya tahu bahwa baik PDAM maupun pelanggan di lindungi oleh UUPK, tetapi tidak dimengerti apa saja yang diatur di dalam UUPK tersebut dengan kata lain SDM nya masih kurang. b. Dalam bidang teknis letak semarang berbukit dan lembah sehingga sistem pendistribusian 11 % dengan sistem pemompaan. 	

	<p>c. Kerusakan tinggi, harga tinggi, ditunjang dengan konsumsi listrik tinggi yang mengakibatkan melonjaknya tarif PDAM.</p> <p>3. Upaya Yang Dilakukan oleh PDAM Untuk Mengatasi Kendala dalam Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan Pelanggan dalam permasalahan teknik. Adapun upaya yang dilakukan PDAM Kota Semarang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Keamanan baik dari semua manajemen, Pemerintahan Kota, DPRD Kota pelanggan, Pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM b. Menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi. PDAM juga berusaha untuk mendapatkan bantuan dari dana APBD Semarang, bantuan dana ini untuk membeli peralatan-peralatan, dan untuk biaya perbaikan sarana-sarana pendistribusian air. c. Meningkatkan kemampuan untuk mengerti orang lain (pelanggan mengadu tidak puas) dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas. d. Pembenahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air. <p>Ditunjang dengan upaya-upaya penyehatan yang dilakukan PDAM Kota Semarang yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Menambah debit air dengan menambah sumber air baku. b. Mengajukan permohonan dana dari APBD Semarang maupun dari sumber-sumber lain. c. Mengadakan rencana kerjasama dengan pihak investor. d. Mengoptimalkan penagihan piutang pelanggan. e. Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan. f. Meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis. g. Mengusulkan kenaikan tarif. h. Menekan biaya operasional, administrasi dan umum. i. Penambahan prosedur pengadaan barang dan jasa pekerjaan. j. Mengadakan rasio pegawai perjumlah sambungan.
PERSAMAAN	Sama-sama membahas Perlindungan hukum bagi konsumen pada kasus penyaluran air bersih oleh PDAM.
PERBEDAAN	Penelitian yang dilakukan diah dilakukan di semarang dan langsung membicarakan bagaimana bentuk dan jenis pemberian perlindungan hukum yang diberikan untuk para konsumen, sementara itu penelitian yang dilakukan oleh penulis mengawali dengan prosesi penyaluran air bersihnya apa sudah sesuai dengan ketentuan yang ada atau tidak,dan kemudian membahas bagaiman

		perlindungan hukum yang dapat diperoleh oleh konsumen apabila adanya ketidaksesuaian penyaluran air bersih dengan yang seharusnya
	KONTRIBUSI	Berguna bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila terdapat tindakan produsen yang tidak berimbang terhadap para konsumen.
No.	PROFIL	JUDUL
3.	<p>SKRIPSI</p> <p>RISNA</p> <p>UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU PEKANBARU</p>	<p>PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGENAAN TARIF DASAR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR</p>
	ISU HUKUM	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap pengenaan tarif dasar PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir? 2. Apa faktor penyebab terjadinya perhitungan pengenaan tarif dasar PDAM Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir.? 	
	HASIL PENELITIAN	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengenaan Tarif Air Minum yang di lakukan PPDAM Tirta Tembilahan selalu menjadi perdebatan di khalayak ramai bahkan selalu menjadi persoalan yang sangat besar di karenakan pelayanan PDAM Tirta Masih buruk di Masyarakat, sehingga ada beberapa yang merasa keberatan akan penyesuaian Tarif Air Minum yang di lakukan oleh PDAM Tirta. PDAM Tirta memiliki alasan sehingg terpaksa melakukan penyesuaian Tarif air Minum yang baru demi meningkatkan penyediaan air bersih. 2. Beberapa faktor yang memepengaruhi perhitungan dan beberapa pengenaan Tarif Air Minum menjadi alasan PDAM Tirta untukmelakukan penyesuaian tarif air minum yang baru, PDAM Tirta menjadi salah satu badan Usaha Milik Daerah yang Bergerak di Bidang pelayanan publik di bidang penyedia air bersih bertanggung jawab pada pemenuhan air bersih bagi di seluruh penduduk di masing-masing Daerah, Namun demikian pelayanan yang di berikan PDAM Tirta masih belum memuaskan halini di sebab kan oleh Produksi instalasi Pengolahan Air Minum (IPA) yang menyebabkan kurangnya pasokan air bersih PDAM yang mengakibatkan belum meratanya sistem penyediaan air bersih ke setiap rumah penduduk sehingga masih ada penjatahan air bersih yang hanya hidup berapa jam sekali yang dilakukan 	

	PDAM Tirta di beberapa daerah yang belum tersentuh air oleh PDAM Tirta dan masih kurangnya pengaduan yang lebih efisien untuk menyampaikan keluhan yang di hadapi Masyarakat.
PERSAMAAN	Sama-sama membahas perlindungan konsumen dalam hal penyaluran air bersih oleh PDAM.
PERBEDAAN	Namun memiliki perbedaan, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Risna Mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen dalam konteks penetapan tarif dasar PDAM, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis mengkaji perlindungan konsumen bagi konsumen tidak terbatas pada tarif dasar namun didasarkan pada proses penyaluran air bersih yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku
KONTRIBUSI	Berguna bagi konsumen untuk mendapatkan perlindungan hukum apabila terdapat tindakan produsen yang tidak berimbang terhadap para konsumen.

Sedangkan penelitian ini adalah:

PROFIL	JUDUL
<p>SKRIPSI</p> <p>ZAINUDDIN</p> <p>UNIVERSITAS ISLAM MALANG</p>	<p>PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN TERHADAP PENGELOLAAN AIR BERSIH OLEH PDAM</p> <p>(Studi Kasus PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa)</p>
ISU HUKUM	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pelaksanaan perjanjian antara PDAM dengan Masyarakat terkait penyaluran air bersih? 2. Bagaimana upaya hukum bagi konsumen yang dirugikan? 	
NILAI KABARUAN	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Proses Penyaluran Air Bersih Yang seharusnya oleh PDAM 2. Bentuk perlindungan konsumen yang diperoleh masyarakat dalam perjanjian Penyaluran Air Bersih Oleh PDAM. 	

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan masalah ataupun cara mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah.⁵

Penelitian hukum adalah suatu penelitian yang mempunyai objek hukum, baik hukum sebagai ilmu atau aturan-aturan yang sifatnya dogmatis maupun hukum yang berkaitan dengan perilaku dan kehidupan masyarakat.⁶

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang memperoleh data primer langsung dari sumber pertama yang dilakukan dengan penelitian lapangan baik melalui observasi dan wawancara.⁷

Penelitian hukum yuridis empiris merupakan suatu penelitian hukum yang berupaya untuk melihat secara nyata bagaimana pemberlakuan hukum dalam masyarakat. Objek kajian penelitian yuridis empiris ialah mengenai perilaku masyarakat yang timbul sebagai reaksi dari akibat berinteraksi dengan aturan perundang-undangan maupun norma yang ada. Dalam penelitian yuridis empiris seperti ini, peneliti memiliki tugas untuk mengkaji apa yang terlihat atau timbul dari penerapan peraturan perundang-undangan serta bagaimana bekerjanya hukum dalam masyarakat.

⁵Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, (2018), *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia. h. 3.

⁶*Ibid.*, h. 16.

⁷*Ibid.*, h. 150.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan penelitian yuridis sosiologis dengan objek kajian perilaku atau reaksi masyarakat yang timbul akibat ditetapkannya norma atau aturan yang berlaku serta memberikan pandangan holistik terhadap fenomena hukum yang terjadi di masyarakat.⁸ Pendekatan yuridis sosiologis digunakan untuk meneliti bagaimana penerapan atau bekerjanya suatu hukum di masyarakat sebagai bentuk interaksi atas dibentuknya peraturan perundang-undangan yang ada, ketika dilaksanakan akan berpengaruh terhadap perilaku masyarakat. Pendekatan yuridis sosiologis dalam penelitian skripsi ini akan dilakukan berdasarkan aturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia untuk melihat secara nyata keadaan yang sesungguhnya dimasyarakat, khususnya mengenai proses penyaluran air bersih yang dilakukan oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian Lokasi penelitian ini adalah di Kecamatan Empang. Lokasi penelitian ini dipilih guna untuk menjawab pertanyaan yang diangkat dalam rumusan penelitian skripsi ini yaitu untuk mengetahui proses penyaluran air bersih oleh PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.

⁸*Ibid.*, h. 152.

4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penulisan skripsi ini di antaranya:

a. Data Primer

Data primer yaitu data atau keterangan yang didapat langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara maupun dokumentasi. Pada penelitian ini, penulis mendapatkan data melalui wawancara kepada pihak Pengelola PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dan juga masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa guna memberikan informasi mengenai hal hal ingin diungkap oleh peneliti dalam penelitian ini.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu keterangan yang diperoleh dari literatur-literatur hukum, artikel hukum, majalah ilmiah, dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berkaitan dengan topik bahasan guna mendukung, menjelaskan serta memberikan tafsiran terhadap sumber data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan guna untuk menjawab persoalan yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Wawancara, adalah kegiatan tanya jawab secara lisan dengan mendengarkan penjelasan atau jawaban yang diberikan atas pertanyaan yang diberikan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan secara langsung antara penulis dengan Pihak Pengelola PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dan juga masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa. Untuk menjamin hasil wawancara, penulis menyiapkan handphone untuk merekam selama proses tanya jawab berlangsung dengan meminta izin terlebih dahulu kepada informan yang akan diwawancarai serta membuat catatan-catatan pokok untuk mempermudah dalam proses analisis data. Sebelum wawancara dilakukan penulis membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu.
- 2) Observasi, ialah pengamatan secara sistematis pada gejala yang tampak dalam objek penelitian untuk mendeskripsikan keadaan, kegiatan yang terjadi, orang yang terlibat di dalam kegiatan, waktu kegiatan serta makna yang didapatkan selama melakukan pengamatan yang berkaitan dengan hal yang bersangkutan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap tata cara penyaluran air bersih oleh Pengelola PDAM Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa.
- 3) Dokumentasi, adalah studi terhadap dokumen yang dikumpulkan oleh penulis dari lokasi penelitian melalui data tertulis dalam bentuk arsip-

arsip, buku-buku atau catatan-catatan tentang teori maupun pendapat hukum yang berkaitan dengan objek penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan deskriptif kualitatif. Proses menganalisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:⁹

- a. Pengumpulan data dilakukan dengan mengurus surat izin penelitian, observasi di lapangan, melakukan wawancara dan dokumentasi;
- b. Penyajian data dilakukan dengan menyajikan data-data yang diperoleh penulis, baik data primer maupun data sekunder untuk diteliti kembali bagaimana dengan kenyataan yang ada di lapangan;
- c. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membuat simpulan selama penelitian berlangsung yang didasarkan pada pemahaman terhadap data-data yang telah disajikan dalam bentuk pertanyaan yang mengacu pada isu hukum yang dibahas.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan uraian yang teratur dan sistematis, maka materi penulisan akan disistematikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian yang menguraikan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan

⁹*Ibid.*, h. 173.

sampling, teknik analisis data, serta sistematika penulisan skripsi ini agar mempermudah pembaca untuk memahami keseluruhan isi maupun maksud penulis dalam skripsi ini.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang berkenaan dengan pokok bahasan yang akan diteliti, seperti mengemukakan tinjauan umum tentang perlindungan hukum, tinjauan umum tentang PDAM, dan tinjauan umum tentang perjanjian.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berupa data-data dan membahas data yang ada guna untuk menjawab rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan yang dijelaskan pada bab sebelumnya dan juga menguraikan mengenai saran sebagai kontribusi dari penelitian ini baik dari segi pembangunan ilmu pengetahuan dibidang hukum yang berkenaan dengan perlindungan konsumen.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan				
		5	6	7	8	9
1.	Persiapan					
2.	Melakukan studi pustaka					
3.	Menyusun instrumen penelitian					
4.	Melaksanakan penelitian bahan hukum					
5.	Menganalisis bahan hukum					
6.	Menulis laporan akhir tugas akhir					



BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada proses mula adanya penyaluran air tersebut adalah adanya kegiatan sosialisasi terkait penyaluran air tersebut, kemudian masyarakat dimintai pendapat akan program tersebut. Masyarakat melihat bahwa program yang dicanangkan tersebut adalah program yang bagus. Selepas itulah terjadinya kegiatan penandatanganan surat perjanjian untuk ikut dalam program penyaluran air minum tersebut. Perjanjian yang dibuat mencederai asas-asas dalam perjanjian dan juga syarat sah perjanjian. Selain dari pada itu, pelaksanaan penyaluran air bersih oleh Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa yang tidak sesuai perjanjian awalnya yang mengakibatkan pelaksanaan prestasi dari salah satu pihak kurang baik dan maksimal. Dari kejadian tersebut sehingga mengakibatkan timbulnya kerugian yang dialami oleh masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku konsumen.
2. Masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku konsumen telah menempuh jalan untuk protes kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa selaku produsen, namun tidak ditindak lanjuti dengan serius sehingga keluhan dari masyarakat selaku konsumen tetap dibiarkan begitu adanya. Maka

dari hal itu, perlu adanya mekanisme penyelesaian diluar dari pada kedua belah pihak itu. Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah menyediakan jalan sebagai langkah strategis untuk menyelesaikan konflik yang terjadi antara produsen dan konsumen dalam dunia usaha. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa yang terjadi dalam dunia usaha, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memuat secara rinci alurnya sebagaimana dimuat dalam Bab X Penyelesaian Sengketa, meliputi Pasal 45, Pasal 46, Pasal 47, dan Pasal 48. Sebelum menempuh jalan pengadilan, masyarakat Desa Jotang Kecamatan Empang Kabupaten Sumbawa dapat mengadukan keluhannya kepada pihak Pemerintah Kabupaten Sumbawa agar ditindaklanjuti.

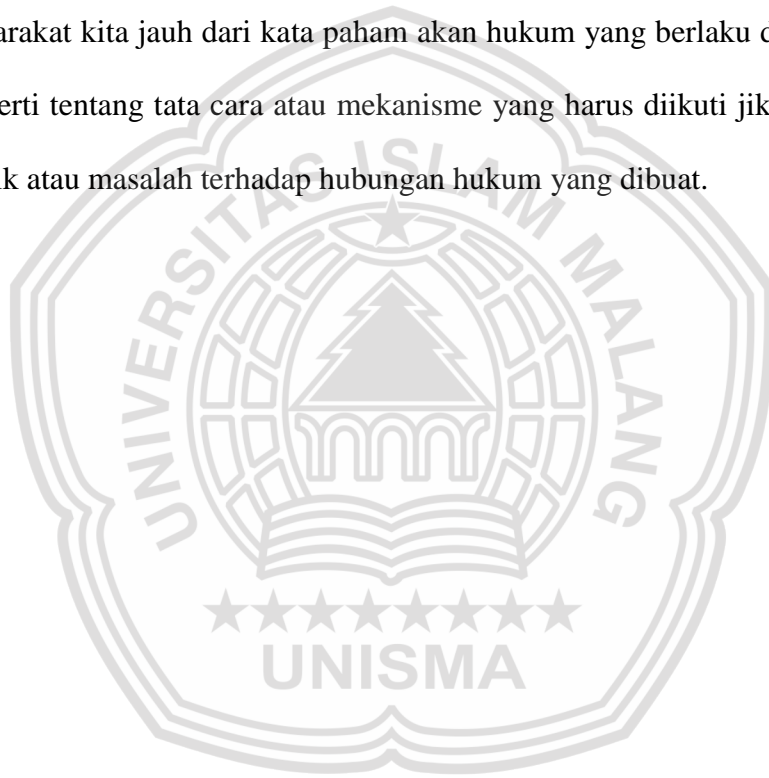
B. Saran

Berikut saran yang penulis usulkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis:

1. Dalam mengadakan perjanjian, para pihak sudah sepatutnya saling memberikan pemahaman tentang model perjanjian yang ideal dan perlu adanya pembagian hak dan kewajiban yang seimbang dalam suatu teks perjanjian yang dibuat. Selain daripada itu, perjanjian yang ideal seharusnya juga memuat mekanisme penyelesaian konflik yang timbul, agar para piha yang terlibat tidak kebingungan terhadap konflik yang timbul dikemudian hari. Dalam pelaksanaan perjanjian pula perlu dilaksanakan dengan itikad baik dan dilaksanakan sesuai dengan

perjanjian yang dibuat, agar tidak menimbulkan kerugian bagi pihak-pihak tertentu dalam perjanjian tersebut.

2. Perlu adanya penyuluhan tentang perlindungan konsumen secara meluas kepada masyarakat terutama masyarakat Kecamatan Empang, agar kedepannya masyarakat memiliki pemahaman hukum yang komprehensif untuk menyelesaikan masalah yang timbul ketika mengadalah hubungan hukum. Tentunya kegiatan ini harus dilakukan secara massif, mangingat masyarakat kita jauh dari kata paham akan hukum yang berlaku dan tidak mengerti tentang tata cara atau mekanisme yang harus diikuti jika timbul konflik atau masalah terhadap hubungan hukum yang dibuat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulkadir Muhammad, (1990), *Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
-, (2104), *Hukum Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Adtya Bakti.
- Aditya Nagara, 2000, *Kamus Bahasa Indonesia*, Surabaya: Bintang Usaha Jaya.
- Agus Brotosusilo, (1998), *Makalah"Aspek –Aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia"*, Jakarta: YLKI-USAID.
- Ahmadi Miru, (2011), *Hukum Kontrak & Perancangan Kontrak*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
-, (2013), *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Jakarta; RajaGrafindo Persada.
- Anita Kamilah, (2012), *Bangun Guna Serah (Build operate and Transfer/ BOT) Membangun Tanpa Harus Memiliki Tanah (Perspektif Hukum Agraria, Hukum Perjanjian dan Hukum Publik)*. Bandung: Keni Media.
- Faisal, (2012), *Menerobos Positivisme Hukum*, Bekasi: Gramata Publishing.
- Herlien Boediono, (2006), *Asas Keseimbangan bagi Hukum Perjanjian Indonesia: Hukum Perjanjian Berlandaskan asas-asas Wigati Indonesi*, Bandung: Citra Aditya.
- Indah Sukmaningsih, (1997), *Dimensi Pelayanan Publik Dalam Masalah Perlindungan Konsumen Bagi Lokakarya Perlindungan Konsumen*, Jakarta: (___).
- Janus Sidabalok, (2010), *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim, (2018), *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Depok: Prenadamedia.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, (2010), *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Lili Rasjidi dan I. B Wysa Putra, (1993), *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, Bandung: Remaja Rusdakarya.
- Mariam Darus Badruizaman, (1994), *Aneka Hukum Bisnis*, Bandung: Alumni.
- Mariam Darus Badruzaman, (1994), *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
-, (1996), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Buku III Tentang Hukum Perikatan Dengan Penjelasan*, Bandung: Alumni.

- Muchsin, (2003), *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.
- Munir Fuady, (2001), *Hukum Perjanjian, Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Philip Kotler, (2000), *Prinsiples of Marketing*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Phillipus M. Hadjon, (1987), *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu.
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, (1989), *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- R. Setiawan, (1977). *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: BinaCipta.
- R. Subekti, (2001), *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa.
- Salim H.S, (2010), *Hukum Kontrak Teori Dan Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satijipto Raharjo, (2000), *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Setiono, (2004), *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Univeristas Sebelas Maret.
- Soerjono Soekanto, (1984), *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Solahudin, (2008), *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*, Jakarta: Visimedia.
- Yusuf Sofie, (2000), *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Zaeni Asyhadie, (2016), *Hukum Bisnis Prinsip Dan Pelaksanaanya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.

Peraturan Perundang-undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Jurnal

Aryo Dwi Prasnomo dan Siti Malikhatun Badriyah, *Implementasi Asas Keseimbangan Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Baku*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 8, Nomor 1, Mei 2019, Universitas Udayana, Bali.

Wawancara

Wawancara Bapak Bambang selaku konsumen, pada tanggal 7 Juli 2021



Wawancara Bapak Hamzah selaku Transdir PDAM Kec. Empang, pada tanggal 8 Juli 2021.

Wawancara Bapak Muslim selaku konsumen, pada tanggal 7 Juli 2021

