

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
ATAS TIDAK SESUAINYA AIR YANG DI DAPAT DI PDAM TIRTA MUSI  
KOTA PALEMBANG**



**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Program Studi Ilmu Hukum

**Oleh:**

**ABDUL JALIL**  
**NIM. 502016316**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS HUKUM  
2020**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS HUKUM**

**PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS TIDAK SESUAINYA AIR YANG DI DAPAT DI PDAM TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG**



**NAMA : Abdul Jalil**  
**NIM : 50 2016 316**  
**PROGRAM STUDI : Hukum Program Sarjana**  
**PROGRAM KEKHUSUSAN : Hukum Perdata**

**Pembimbing,**

**1. Hendri S, SH., M.Hum**

**2. Yudistira Rusydi, SH., M.Hum**

()  
()

**Palembang, 5 September 2020**

**PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI:**

**Ketua : Atika Ismail, SH., MH**

**Anggota : 1. Reny Okpirianti, SH., M.Hum**

**2. Mona Wulandari, SH., MH**

()  
()  
()

**DISAHKAN OLEH**  
**DEKAN FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



**Nur Husni Emilson, SH., Sp.N., MH**  
**NBM/NIDN : 858994/0217086201**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abdul Jalil  
NIM : 502016316  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa karya Ilmiah/Skripsi yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN  
ATAS TIDAK SESUAINYA AIR YANG DI DAPAT DI PDAM TIRTA MUSI  
KOTA PALEMBANG**

Adalah bukan merupakan karya tulis orang lain, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya. Apabila pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Palembang Agustus 2020

Yang Menyatakan



Abdul Jalil

## **ABSTRAK**

### **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS TIDAK SESUAINYA AIR YANG DI DAPAT DI PDAM TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG**

**ABDUL JALIL**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palembang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat Kota Palembang. PDAM 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.

Dalam menjawab permasalahan tersebut, Penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*field research*), dengan mencari data secara langsung ke daerah yang menjadi objek penelitian agar dapat diketahui secara jelas tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Atas Tidak Sesuainya Air Yang Di Dapat Di Pdam Tirta Musi Kota Palembang. Tipe penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu menggambarkan bentuk pertanggungjawaban hukum perusahaan daerah air Musi Tirta Musi Palembang. Jenis data yang digunakan adalah primer, sekunder dan tersier.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1.)Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan atas tidak Sesuainya Air Untuk melindungi konsumen, PDAM Tirta Musi Kota Palembang selalu berusaha untuk segera mengatasi segala jenis keluhan yang disampaikan pelanggan dengan cara segera datang langsung ke lokasi untuk melihat keadaannya serta menganalisa permasalahan yang ada, setelah itu petugas lapangan akan segera memperbaiki kerusakannya. Permasalahan yang biasa dikeluhkan oleh pelanggan antara lain : air tidak mengalir, aliran air kecil, pipa bocor, air berbau dan rekenimng pemakaian air melonjak, 2.)Upaya Hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuainya air yang didapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang, Menambah debit air dengan menambah sumber air baku, Mengurangi atau menekan tingkat kehilangan air yang didistribusikan, meningkatkan rutinitas pelaksanaan pengawasan terhadap kebocoran teknis maupun non teknis.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Air

## **KATA PENGANTAR**

**Bismillahirrahmanirrahim**

**Assalamualaikum Wr.Wb.**

syukur Alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, serta shalawat dan salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing manusia kejalan yang benar. Akhirnya tugas penulisan hukum tentang **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS TIDAK SESUAINYA AIR YANG DI DAPAT DI PDAM TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG”**, dapat terselesaikan secara baik sesuai dengan kemampuan penulis.

Penulisan skripsi ini sebagai persyaratan akhir guna memperoleh gelar Sarjana Hukum. Adapun maksud penulis memilih judul tersebut di atas dengan memuat pokok-pokok bahasan yang meliputi Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan atas tidak Sesuainya Air Yang di Dapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang serta Bagaimana Upaya Hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuainya air yang didapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini.

Pada kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, terutaman kepada:

1. Bapak DR. H. Abid Djazuli, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Nur Husni Emilson, S.H., Sp.N.,M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak dan Ibu Wakil Dekan I, II, III, dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak , Yudistira Rusydi.,S.H.,M.Hum selaku Katua Ilmu Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang yang telah membantu penulis menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Kepada pihak Kantor Pimpinan dan Staf PDAM Tirta Musi Unit Rambutan Kota Palembang yang memberi kesempatan bagi Penulis untuk dapat melangsungkan penelitian dan wawancara.
6. Kepada Ibu Yonani Hasim, S.H., M.H., sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya yang telah banyak memberikan dukungan dan membantu peneliti dari awal hingga akhir masa perkuliahan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang ini.

7. Bapak Hendri S.,S.H. M.Hum dan Bapak Yudistira Rusydi,. S.H. M.Hum sebagai Dosen Pembimbing saya ucapkan terimakasih atas kesabaran dan kesediaan meluangkan waktu disela-sela kesibukannya, mencurahkan segenap pemikirannya, memberikan bimbingan, saran, dan kritik dalam proses penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh dosen Pengajar, Staff dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang yang penuh desikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
9. Sahabat terbaikku dan teman seperjuanganku Yolanda Andriyani, Adelia Agustin, Sintia, Kemas, Taqwa, Muslem, Alvan, M. Reza Qurahaman, Ari, Lirinza, Ejak, Maulana, Risaldi, Iman, Furqon, Yudi yang telah mendoakan dan selalu mensupport saya dalam keadaan apapun.
10. Teman-teman KKN Angkatan Ke-54 Kelurahan Tanah Mas Kelompok 212 terimakasih atas semangat dan kebersamaannya selama 40 hari yang penuh makna.
11. Serta semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Secara khusus ucapan terimakasih kepada kedua orangtuaku tercinta Anang Hasan dan ibu Rusia dan ketiga ayukku uliyah.melly,holila dan kakak iparku yang selama ini telah membantu peneliti dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala bantuan amal kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan

yang setimpal dari Allah SWT. Oleh karena itu penulis sangat berterimakasih dan juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam rangka perbaikan skripsi ini, harapan penulis kiranya skripsi ini bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Palembang, Agustus 2020  
Penulis,



Abdul Jalil



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN LEMBAR PENDAFTAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Ruang Lingkup dan Tujuan.....	5
D. Kerangka Konseptual .....	6
E. Metode Penelitian.....	7
F. Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum .....	11
1. Pengertian Perlindungan Hukum .....	11
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	12
1. Sejarah Perlindungan Konsumen .....	12
2. Pengertian perlindungan konsumen .....	13
3. Tujuan perlindungan Konsumen .....	14

4. Asas- asas perlindungan konsumen .....	16
C. Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	17
1. Pengertian Konsumen .....	17
2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
D. Tinjauan Umum tentang Pelaku Usaha.....	21
1. Pengetian Pelaku Usaha .....	21
2. Hak Pelaku Usaha .....	21
3. Kewajiban Pelaku Usaha.....	22
E. Tinjauan Umum Tentang Air .....	24
1. Pengertian Air .....	24
2. Standar Kualitas Air .....	25
F. Sejarah Singkat PDAM Tirta Musi Kota Palembang .....	26

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan atas tidak Sesuai Air Yang di Dapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang .....	30
B. Upaya Hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuai air yang didapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang .....	37

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	41
B. Saran.....	42

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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 (pakaian), pangan (makanan) dan papan (perumahan) yang layak.<sup>1</sup> Di dalam hidup manusia membutuhkan suatu barang dan jasa. Manusia dalam kehidupannya memiliki berbagai macam kebutuhan, apabila melihat dari tingkatannya maka kebutuhan konsumen dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder dan juga tertier.<sup>2</sup> Setiap orang, pada suatu waktu dalam posisi tunggal atau sendiri maupun berkelompok bersama orang lain, dalam keadaan apapun pasti menjadi konsumen untuk suatu produk barang atau jasa tertentu.

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. Dapat

---

<sup>1</sup> Janus sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hlm.1.

<sup>2</sup> Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, 1989, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm.43.

disimpulkan bahwa untuk kepentingan manusia dan kepentingan komersil lainnya, ketersediaan air dari segi kualitas dan kuantitas mutlak diperlukan.

Akan tetapi pada saat ini dengan semakin banyaknya jumlah penduduk perkotaan membuat penduduk sulit untuk mendapatkan pasokan air bersih, sehingga diperlukan jasa pelayanan penyedia air bersih. Air dapat dipergunakan untuk berbagai macam keperluan rumah tangga seperti mandi, mencuci dan juga kakus. Kebutuhan akan air yang layak dan aman untuk di konsumsi sangat meningkat setiap harinya.

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.<sup>3</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi kota Palembang merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat kota Palembang. PDAM 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

---

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air

pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen.<sup>4</sup>

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, perbedaan pelayanan umum menjadi sektor profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi sebuah instansi atau institusi pelayanan umum tersebut.<sup>5</sup>

PDAM 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. Hubungan antara produsen yang dalam hal ini PDAM Tirta Musi Kota Palembang dengan konsumen (Pemakai barang dan/ atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya.

---

<sup>4</sup> PDAM Tirta Musi Palembang, 2019, *Sejarah singkat PDAM Tirta Musi Palembang*, <http://www.tirtamusu.com/about.php>, Diakses pada tanggal 26 Juli 2020, pukul 13.30 WIB.

<sup>5</sup> Yusuf Sofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, hlm. 160.

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 No 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. Berdasarkan uraian tersebut diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Layanan Air di PDAM Tirta Musi Kota Palembang”.

Dengan demikian diharapkan pemerintah sebagai pelaku usaha dapat memenuhi dan meningkatkan kualitas produk jasanya . Berdasarkan berbagai hal yang telah diuraikan diatas maka, penulis tertarik untuk menulis skripsi dengan judul: PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN ATAS TIDAK SESUAINYA AIR YANG DI DAPAT DI PDAM TIRTA MUSI KOTA PALEMBANG.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan atas tidak Sesuai nya Air Yang di Dapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang?
2. Bagaimana Upaya Hukum yang dapat dilakukan terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuai nya air yang didapat di Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang?

## **C. Ruang Lingkup dan Tujuan**

Ruang lingkup penelitian terutama dititik beratkan pada penelusuran terhadap bentuk Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang dirugikan atas tidak Sesuai nya Air Yang di dapat di Pdam Tirta Musi Kota Palembang. Dengan mengambil lokasi penelitian di PDAM Tirta Musi Kota Palembang, tidak menutup kemungkinan untuk juga membahas hal-hal lain yang berhubungan dengan permasalahan.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Perlindungan Hukum PDAM Tirta Musi Kota Palembang Terhadap Konsumen yang di Rugikan atas Pembayaran yang tidak Sesuai dengan Pemakaian Air

## 2. Penyebab Konsumen yang Mengalami Kerugian Akibat Pembayaran yang tidak sesuai dengan Pemakaian Air

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi penulis dan sekaligus merupakan sumbangan pemikiran khususnya bagi Hukum Perdata yang dipersembahkan sebagai pengabdian pada Almamater.

### **D. Kerangka Konseptual**

Kerangka konseptual merupakan pengertian dasar dalam suatu penulisan yang memuat istilah-istilah, batasan-batasan serta pembahasan yang akan dijabarkan dalam penulisan karya ilmiah. Agar tidak terjadi kesimpang siuran penafsiran serta untuk mempermudah pengertian, maka dalam uraian di bawah ini akan dikemukakan penjelasan dan batasan-batasan istilah yang berkaitan dengan judul skripsi ini sebagai berikut:

1. Perlindungan Hukum adalah segala upaya yang dilakukan untuk menjamin adanya kepastian hukum berdasarkan pada keseluruhan peraturan atau kaidah-kaidah yang ada dalam suatu kehidupan bersama.<sup>6</sup>
2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri , keluarga, orang lain,

---

<sup>6</sup> Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hlm 20



maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan, (pasal 1 UUPK).<sup>7</sup>

3. Air adalah zat atau materi atau unsur yang penting bagi semua bentuk kehidupan. Air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia dan alam sekitar, dapat berwujud padatan (es), cairan (air), dan gas (uap air). Dimana air merupakan satu-satunya zat yang secara alami terdapat di permukaan bumi dalam ketiga wujudnya tersebut<sup>8</sup>
4. Perusahaan Daerah Air Minum PDAM adalah badan usaha milik pemerintah daerah, yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan bagi dunia usaha dan menetapkan struktur tarif yang disesuaikan dengan tingkat kemampuan masyarakat.<sup>9</sup>
5. Kota adalah pusat permukiman dan kegiatan penduduk yang mempunyai batas wilayah administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan serta permukiman yang telah memperlihatkan watak dan ciri kehidupan perkotaan.<sup>10</sup>

---

<sup>7</sup> Ahmadi Miru, 2008, *Hukum Kontrak*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, hlm. 31

<sup>8</sup> <http://etnize.wordpress.com/2009/07/01/>. Diakses pada tanggal 5 mei 2020

<sup>9</sup> PDAM Tirta Musi Palembang, 2019, *Sejarah singkat PDAM Tirta Musi Palembang*, <http://www.tirtamusi.com/about.php>, Diakses pada tanggal 26 Juli 2020, pukul 13.30 WIB.

<sup>10</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia(KBBI) diakses dari <http://kbbi.web.id>.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian menguraikan tentang:

### 1. Jenis dan Sifat Penelitian

Selaras dengan pembahasan permasalahan, maka jenis penelitian ini tergolong penelitian hukum sosiologis, yang bersifat deskriptif dengan menggambarkan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan atas tidak sesuainya air yang didapat di PDAM tirta musi kota Palembang , sehingga tidak menguji hipotesa.

### 2. Jenis Data

Sehubungan dengan itu, maka jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer.

### 3. Alat pengumpulan data

Teknik pengumpulan data, dilakukan dengan cara:

#### a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*).

Penelitian kepustakaan, yaitu melakukan pengkajian terhadap data sekunder berupa bahan hukum primer (peraturan perundangundangan), bahan hukum sekunder (literatur, laporan hasil penelitian, makalah, karya ilmiah yang dimuat dalam majalah ilmiah), dan bahan hukum tersier (kamus Bahasa Indonesia, kamus Bahasa Inggris, kamus Bahasa Belanda, kamus hukum, ensiklopedia, data statistik) yang relevan dengan permasalahan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*).

Penelitian lapangan, yaitu pengumpulan data primer dengan melakukan observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam permasalahan ini.

c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat melakukan kegiatan penelitian untuk mendapatkan data dari responden. Lokasi ini bertempat di “Kantor Pusat PDAM Tirta Musi Kota Palembang”.

4. Analisa data

Analisa data dilakukan secara *kualitatif* yang dipergunakan untuk mengkaji aspek-aspek *normatif* atau *yuridis* melalui metode yang bersifat *deskriptif analitis* yang menguraikan gambaran dari data yang diperoleh dan menghubungkannya satu sama lain untuk mendapatkan suatu kesimpulan yang bersifat umum.<sup>11</sup>

## F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan terdiri dari empat bab yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

---

<sup>11</sup>Bambang Sunggono, 1997, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, hlm. 129

Pada bagian pendahuluan diuraikan Latar Belakang, Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan, Kerangka Konseptual, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab dua ini merupakan tinjauan pustaka yang berisikan uraian teori yang erat kaitannya dengan obyek penelitian yaitu mengenai: Perlindungan Hukum, Perlindungan Konsumen, Air dan Sejarah singkat PDAM Tirta Musi Kota Palembang

## BAB III : PEMBAHASAN

Bab ini berisikan paparan tentang hasil penelitian secara khusus menguraikan dan menganalisa permasalahan yang diteliti mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan atas tidak Sesuainya Air yang di dapat di Pdam Tirta Musi Kota Palembang.

## BAB IV : PENUTUP

Pada bagian penutup ini memaparkan akhir pembahasan skripsi ini yang diformat dalam kesimpulan dan saran-saran

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Ade Maman Suherman, 2005, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalia Indonesia: Bogor.
- Ahmadi Miru, 2008, *Hukum Kontrak*, PT RajaGrafindo Persada: Jakarta
- Nasution.AI, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Cet.II; Diadit Media; Jakarta.
- Andy Sri Rezky Wulandari, dan Nurdiyana Tadjuddin, 2018, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mitra Wacana Media: Jakarta.
- Bambang Sunggono,1997, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika: Jakarta.
- Sidabalok Janus, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti,Bandung.
- Kelik Wediono, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ombak: Yogyakarta.
- Purnadi Purbacaraka dan Soerjono Soekanto, 1989, *Sendi-Sendi Ilmu Hukum dan Tata Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Setiono, 2004, *Rule of Law Supremasi Hukum*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret: Surakarta.
- Pitojo Setijo-Eling Purwantoyo, 2003, *Deteksi Pencemaran Air Minum*, Aneka Ilmu: Semarang.
- Sudikno Mertakusumo, 2003, *Mengenai Hukum Suatu Pengantar*, Liberty; Yogyakarta.
- Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Lampung: Lampung.

Yusuf Sofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung.

Zaeni Asyhadie, 2012, *Hukum Bisnis*, Raja Grafindo Persada: Depok.

Zulham, 2013, *Perlindungan Konsumen*, Kencana Prenada Media Group: Jakarta.

## **B. Perundang-undangan**

Kitab Undang- undang Hukum Perdata

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

Undang-Undang Nomor 7 tahun 2004 Tentang *Sumber Daya Air*

Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES) Nomor 907 tahun 2002  
Tentang *Kualitas Air Minum*

Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 9 Tahun 1999 tentang *Pengelolaan Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang*

## **C. Sumber Lainnya**

<http://etnize.wordpress.com/2009/07/01/>. Diakses pada tanggal 5 mei 2020

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diakses dari <http://kbbi.web.id/>

PDAM Tirta Musi Palembang, 2019, *Sejarah singkat PDAM Tirta Musi Palembang*, <http://www.tirtamusi.com/about.php>, Diakses pada tanggal 26 Juli 2020, pukul 13.30 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ridhani Dwi Adni selaku Staf Legal Officer PDAM Tirta Musi Kota Palembang pada tanggal 3 Agustus 2020.

Hasil Wawancara dengan Royhan selaku Asisten Manager SDM dan Diklat PDAM Tirta Musi Kota Palembang pada tanggal 3 Agustus 2020.

Hasil Wawancara dengan Efrilina selaku Asisten Manager Pelayanan Pelanggan dan Meteran PDAM Tirta Musi Kota Palembang pada tanggal 3 Agustus 2020.