

**PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP
KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG YANG DITINJAU
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Hukum Program Sarjana**

**OLEH:
MUHAMMAD SULAIMAN
NIM. 502016022**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
2020**

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS HUKUM

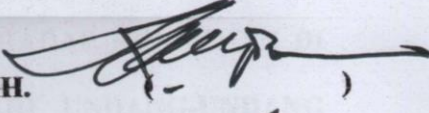
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

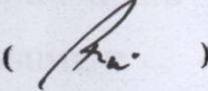
Judul Skripsi : **PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



Nama : Muhammad Sulaiman
NIM : 502016022
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

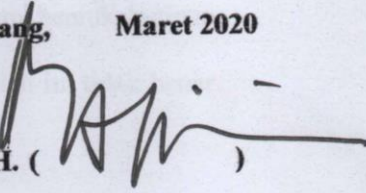
Pembimbing,

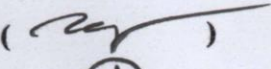
1. Dr. H. Erli Salia, SH., MH. 

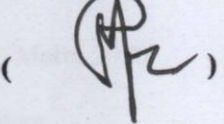
2. Rosmawati, SH, MH. 

Palembang, Maret 2020


PERSETUJUAN OLEH TIM PENGUJI :

Ketua : Prof. Dr. Drs.H. Marshaal NG, S.H., M.H. 

Anggota : 1. Drs. Edy Kasro, M.Hum. 

2. Ridwan Hayatuddin, S.H., M.H. 

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Palembang


Nur Husni Emilson, SH., SpN., MH.
NBM/NIDN : 858994/0217086201

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Sulaiman

NIM : 502016022

Program Studi : Hukum Program Sarjana

Program Kekhususan : Hukum Perdata

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

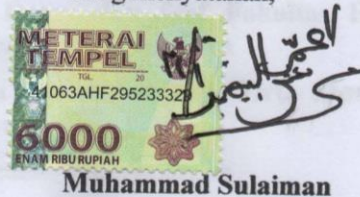
**“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN DI
KOTA PALEMBANG YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG
NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Palembang, Maret 2020

Yang menyatakan,


Muhammad Sulaiman

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اطِيعُوْا اللّٰهَ وَاَطِيعُوْا الرَّسُوْلَ وَاُوْلٰى اَلْاَمْرِ مِنْكُمْ فَاِنْ تَنٰزَعْتُمْ فِيْ شَيْءٍ فَرُدُّوْهُ اِلَى اللّٰهِ وَالرَّسُوْلِ اِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُوْنَ بِاللّٰهِ وَالْيَوْمِ الْاٰخِرِ ؕ ذٰلِكَ خَيْرٌ وَّاَحْسَنُ تَاْوِيْلًا ﴿٥٩﴾

"Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan Ulu' Amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al-Qur'an) dan Rasul (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya."
(QS. An-Nisa': 59)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ❖ Kedua orang tua tercinta
- ❖ Saudara dan Saudari ku tersayang
- ❖ Seluruh keluargaku
- ❖ Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah
- ❖ Pimpinan dan Staf PDAM Tirta Musi Unit Rambutan Palembang
- ❖ Teman-teman Seperjuangan
- ❖ Almamaterku

ABSTRAK

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

OLEH

Muhammad Sulaiman

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.

Jenis penelitian hukum ini adalah “penelitian hukum empiris” yang penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana berkembangnya hukum di mata masyarakat, mengenai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. 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) hak PDAM Tirta Musi Palembang dalam memberikan pelayanan adalah menerima pembayaran dari hasil penjualan/pendistribusian air pada lokasi terminal air Instalasi Pengolahan Air (IPA) sedangkan kewajibannya melakukan pendistribusian air bersih sesuai dengan dimaksud dalam perjanjian, menjamin kualitas air bersih yang akan dikirim atau didistribusikan kepada para pelanggan/konsumen harus sesuai dengan peraturan yang berlaku tentang persyaratan kualitas air minum. 2) berdasarkan standar pelayanan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Keputusan Direksi PDAM Tirta Musi Palembang Nomor 42C tahun 2019 tentang Standar Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang di antaranya: kualitas air bersih, kontinuitas pengaliran air, tekanan rata-rata air di tiap jaringan, sambungan pelanggan baru, informasi gangguan pelayanan, mengoreksi rekening air / pemakaian air, menerima keluhan atau pengaduan,

Kata kunci: Pertanggungjawaban hukum perusahaan dan konsumen.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, wr. wb.

Alhamdulillah penulis panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, serta shalawat dan salam kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:
“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

Penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa hasil penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, kekeliruan, dan kekhilafan. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, serta literatur yang penulis miliki. Akan tetapi berkat adanya bantuan dan bimbingan serta dorongan dan semangat dari berbagai pihak, akhirnya kesukaran dan kesulitan tersebut dapat dilalui. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, SE., MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Nur Husni Emilson, SH., S.Pn., MH., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.

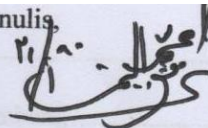
3. Bapak/Ibu Wakil Dekan I, II, III, dan IV Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Mulyadi Tanzili, SH., MH., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Bapak Dr. H. Erli Salia, SH., MH., selaku Pembimbing I dan Ibu Rosmawati, SH, MH., selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk-petunjuk dan arahan-arahan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Kurniati, SH., MH, selaku Pembimbing Akademik pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Bapak dan Ibu Pimpinan dan Staf PDAM Tirta Musi Unit Rambutan Palembang.
9. Ayahanda dan Ibunda, Kakanda dan Adinda, serta seluruh keluarga yang telah banyak memotivasi penulis untuk meraih gelar kesarjanaan ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, akhirnya segala kritik dan saran penulis terima guna perbaikan di masa-masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Maret 2020

Penulis



Muhammad Sulaiman

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
BAB. I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian.....	6
D. Kerangka Konseptual.....	6
E. Metode Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan	10
BAB. II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Konsumen.....	12
B. Pengertian Pelaku Usaha	15
C. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	17
D. Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	21
E. Hak dan Kewajiban Konsumen	23
F. Sejarah Singkat PDAM Tirta Musi Palembang.....	28

BAB. III. PEMBAHASAN

A. Hak dan Kewajiban PDAM Tirta Musi Palembang dalam Memberikan Pelayanan kepada Konsumen.....	31
B. Pertanggungjawaban Hukum PDAM Tirta Musi Palembang Terhadap Konsumen	35

BAB. IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	41
B. Saran-saran.....	43

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hal-hal yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sangat sering diacuhkan oleh produsen dan ironisnya konsumen sendiri pun seakan tidak mengerti dan tidak mau belajar mengenai hal ini.

Demikian juga dengan permasalahan air bersih, bahkan untuk daerah Kota Palembang hal ini masih terjadi. Tidak semua orang dapat mengakses air minum dengan layak di Palembang. Badan regulasi air Palembang mencatat, hanya 36% dari total rumah tangga di Palembang yang sudah tercakup oleh layanan air PDAM.¹

Pelaku usaha yang bertanggung jawab berarti pelaku usaha yang memenuhi segala kewajibannya. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen, dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya, maka akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai hak-hak konsumen.

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

¹ Agus Sujatno, 2019, *Catatan Hitam Layanan Air Pam*, <http://www.ylki.or.id/catatan-hitamlayanan-airpam.html>, Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2019.

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 servis yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.²

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.

Perjanjian Jual beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang berbunyi bahwa ada beberapa hak yang akan didapatkan oleh para konsumen yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha PDAM Tirta Musi kota Palembang

² Yusuf Sofie, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 160.

di antaranya : a) hak untuk kenyamanan dalam mengonsumsi barang atau jasa, b) hak atas informasi yang benar terhadap pelayanan kepada konsumen, c) hak untuk mendapatkan perlindungan hukum terhadap hak dan kewajiban dalam suatu pelayanan, dan d) hak untuk mendapatkan pelayanan secara menyeluruh. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya sering kali hak-hak konsumen air PDAM tidak dipenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM Tirta Musi Kota Palembang. Sering terjadi berbagai masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air minum di Palembang yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi konsumennya, antara lain meliputi masalah kemacetan air yang sampai berbulan-bulan dan tidak ada informasi sama sekali kepada pelanggan tentang kapan hal ini berakhir.

Belum lagi dengan distribusi air yang tidak lancar, jika pagi hari debit air kecil tetapi waktu malam kencang atau justru tidak mengalir sama sekali, sehingga mengakibatkan naik turunnya water meter karena pergerakan water meter diukur dari besar kecilnya sesuai debit air yang dikeluarkan. Hal itu membuat ketidaknyaman bagi pelanggan. Pelanggan juga mengeluhkan pelayanan yang kurang memuaskan, mengenai kualitas air, karena air masih sering berasa dan berbau kaporit atau obat penetral kadar, dan air tersebut berwarna putih atau tidak jernih. Hal ini ironis mengingat tarif air PDAM di Palembang yang merupakan nomor 2 (dua) termahal setelah Jakarta. Tarif tinggi ini berdampak pada permasalahan aksesibilitas air bersih bagi penduduk miskin.³

Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air dengan mutu tinggi yang memenuhi syarat-syarat kesehatan (tidak berwarna, dan tidak berbau), kontinuitas, inovatif, sehingga PDAM Tirta Musi Kota Palembang dapat mempertahankan diri, dan di masa depan diharapkan

³ M. Rizal Maslan, 2019, *Tarif Termahal Se-ASEAN, Kualitas Air Murah*, <http://news.detik.com/read/2010/02/03/164941/1292196/159/tariftermahal-se-asean-kualitas-airmurahan>, Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2019.

dapat menjadi sebuah perusahaan pemberi jasa yang mandiri, memiliki *performance* yang dapat dipercaya serta dibanggakan oleh masyarakat khususnya Kota Palembang.

Pelayanan konsumen PDAM Tirta Musi Kota Palembang, masih adanya pelanggaran-pelanggaran yang belum terselesaikan menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hal ini ditandai oleh kasus-kasus ketidakpuasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan meminta haknya dalam suatu pelayanan di mana hak itu di antaranya: a) hak untuk mendapatkan informasi, b) hak untuk mendapatkan pelayanan dengan baik, dan c) hak untuk mendapatkan ganti rugi.

Pelaku usaha mempunyai hak dan kewajiban untuk mengembalikan ganti rugi kepada para konsumen atas keluhan yang dialami oleh para konsumen atas ketidaknyamanan dan ketidakpuasan pelayanan PDAM Tirta Musi kota Palembang.

Konsumen lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu berada di pihak yang dirugikan. Dengan ini harus ada pertanggung jawaban dari pihak Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Musi Kota Palembang dalam menangani hal-hal yang merugikan pelanggan/konsumen, dan perlu diketahui bahwa konsumenlah yang membuat PDAM Tirta Musi Kota Palembang bisa mendapat keuntungan yang besar.

Menyatakan permasalahan PDAM sejak dulu sampai sekarang tak pernah beres. Keluhan masyarakat pelanggan perusahaan plat merah ini masih di bawah

standar. Bahkan semakin lama kualitas kinerja perusahaan ini semakin buruk bukannya makin meningkat.

Di antara keluhan masyarakat pelanggan PDAM ini adalah kualitas air yang sampai ke rumah-rumah sangat buruk bahkan tidak layak untuk dikonsumsi sebagai air minum atau untuk memasak. Tiap bulan harus membayar tagihan yang tidak sesuai dengan air yang digunakan. Menampung air dan harus ditumpahkan dan dibuang karena airnya kotor, bau dan kadang bau sampah.

Persoalan yang terjadi di PDAM Tirta Musi Kota Palembang yaitu kualitas air yang tidak memadai kepada konsumen, yang disebabkan saluran air konsumen ke PDAM Tirta Musi Kota Palembang tidak layak untuk dipakai lagi, maka hal ini konsumen yang merasa dirugikan dengan kualitas air yang jelek apabila sudah musim hujan. Tapi, sampai sekarang belum ada perbaikan untuk masalah ini. Bahkan bergantinya pimpinannya PDAM Tirta Musi Kota Palembang tidak membawa perubahan yang baik pada kualitas pelayanan pada konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Pimpinan PDAM Palembang di Kecamatan Seberang Ulu II, di antara keluhan masyarakat terhadap pelayanan PDAM adalah kualitas air yang kurang bersih dan saluran air yang tidak lancar. Maka dari itu penulis tertarik dengan judul **“PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA MUSI PALEMBANG TERHADAP KONSUMEN DI KOTA PALEMBANG YANG DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.”**

B. Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah yang menjadi hak dan kewajiban PDAM Tirta Musi Palembang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum PDAM Tirta Musi Palembang terhadap konsumen?

C. Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, sehingga sejalan dengan permasalahan yang dibahas, yang menjadi pembahasan titik berat dalam penelitian ini yang bersangkutan paut mengenai pertanggungjawaban hukum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang terhadap konsumen di kota Palembang yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tentang:

1. Mengetahui hak dan kewajiban PDAM Tirta Musi Palembang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
2. Pertanggungjawaban hukum Perusahaan Daerah Air Musi Tirta Musi Palembang terhadap konsumen di kota Palembang.

D. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini penulis memberikan batasan peristilahan yang dipakai sebagai dasar penulisan agar dapat mempermudah dalam

pemahaman penulisan untuk membahas hal selanjutnya, untuk itu penulis menguraikannya adalah sebagai berikut:

1. Pertanggungjawaban dalam kamus hukum yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang.

Responsibility berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atau suatu kewajiban, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan.

Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum, sedang istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggung jawaban politik.⁴

2. Hak adalah segala sesuatu yang pantas dan mutlak untuk didapatkan oleh individu sebagai anggota warga negara sejak masih dalam kandungan.⁵

⁴ Ridwan H.R, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 335-337.

⁵ Sumarsono dik, 2006, *Pendidikan Kewarganegaraan*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 95

3. Kewajiban adalah segala sesuatu yang dianggap sebagai suatu keharusan atau kewajiban untuk dilaksanakan oleh individu sebagai anggota warga negara guna mendapatkan hak pantas untuk didapatkan.⁶

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah jenis penelitian:

- a. Hukum empiris adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana berkembangnya hukum di mata masyarakat, mengenai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Hukum deskriptif adalah menggambarkan bentuk pertanggungjawaban hukum perusahaan daerah air Musi Tirta Musi Palembang.

2. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek kejadian atau hasil pengujian (benda).
- b. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh dari media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang

⁶ *Ibid*, hlm. 95

tidak dipublikasikan yang terdapat dalam kepustakaan, yang berupa peraturan perundang-undangan yang terkait, jurnal, hasil penelitian, artikel dan buku-buku lainnya.

- c. Data tersier adalah suatu kumpulan dan kompilasi dari data primer dan sekunder: bibliografi, katalog perpustakaan, direktori dan daftar bacaan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian hukum ini teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

- a. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek kejadian atau hasil pengujian (benda).
- b. Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh dari media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan yang terdapat dalam kepustakaan, yang berupa peraturan perundang-undangan yang terkait, jurnal, hasil penelitian, artikel dan buku-buku lainnya.

4. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dari sumber hukum yang dikumpulkan diklasifikasikan, baru kemudian dianalisis secara kualitatif, artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, sistematis, logis, tidak tumpang tindih, dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman

hasil analisis. Selanjutnya hasil dari sumber hukum tersebut dikonstruksikan berupa kesimpulan dengan menggunakan logika berpikir induktif, yakni penalaran yang berlaku khusus pada masalah tertentu dan konkret yang dihadapi. Oleh karena itu hal-hal yang dirumuskan secara khusus diterapkan pada keadaan umum, sehingga hasil analisis tersebut dapat menjawab permasalahan dalam penelitian.

F. Sistematika Penulisan

Skripsi ini terdiri dan empat bab dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Latar Belakang, Permasalahan, Ruang Lingkup dan Tujuan Penelitian, Kerangka Konseptual, Metode Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori yang erat kaitannya dengan obyek penelitian, yaitu: Pengertian Konsumen, Pengertian Pelaku Usaha, Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Konsumen, Sejarah PDAM Tirta Musi Palembang.

BAB III PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pembahasan yang berkaitan dengan hak dan kewajiban PDAM Tirta Musi Palembang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dan tanggung jawab PDAM Tirta Musi Palembang terhadap konsumen.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran dari pembahasan pada bab sebelumnya dan memberikan saran-saran sesuai kemampuan penulis.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Adrian Sutedi, 2008, *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- Ahmadi Miru, 2000, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya
- , 2011. *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta
- Az. Nasution, 1999, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta
- C. Tantri D. Dan Sulastri, 1995, *Gerakan Organisasi Konsumen*, Seri Panduan Konsumen, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia - The Asia Foundation, Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta
- D.L.Dann, *Strict Liability in The USA*, 1972, dalam *Aviation Products and Grounding Liability Symposium*, London: The Royal Aeronautical Society
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pusaka Utama
- Himawan, Ch., *Pendekatan Ekonomi terhadap Hukum Sebagai Sarana Pengembalian Wibawa Hukum*, dalam *Majalah Hukum dan Pembangunan*. No. 5. Tahun XXI, 1991, Jakarta: Fakultas Hukum Universitas Indonesia
- Janus Sidabalok, 2010, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- M. Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan tentang Permasalahan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Meriam Darus Badruzaman, 1966, *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Perjanjian Baku*, dimuat dalam Hasil Simposium Aspek-aspek

Hukum Masalah Perlindungan Konsumen yang diselenggarakan oleh
BPHN, Bina Cipta Jakarta

N.H.T Siahaan, 2005, *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan
Tanggung Jawab Produk*, Panta Rei, Jakarta

-----, 2005, *Pelindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*,
Grafika Mardi Yuana, Bogor

Ridwan H.R, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta,

Sri Redjeki Hartopo, 2000, *Menyongsong Sistem Hukum Ekonomi yang
Berwawasan Asas Keseimbangan*, dalam Kapita Selekta Hukum Ekonomi,
Mandar Maju, Bandung

Sumarsono dik, 2006, *Pendidikan Kewarganegaraan*, Gramedia Pustaka Utama,
Jakarta,

Susanti Adi Nugroho, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau
dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta

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

B. UNDANG-UNDANG

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 1999 tentang Pengelolaan Air Minum
Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Musi Palembang

Keputusan Direksi PDAM Tirta Musi Palembang Nomor 42C tahun 2019 tentang
Standar Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang

C. INTERNET

Agus Sujatno, Catatan Hitam Layanan Air Pam, [http://www.ylki.or.id/catatan-
hitamlayanan-airpam.html](http://www.ylki.or.id/catatan-hitamlayanan-airpam.html), Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2019.

M. Rizal Maslan, Tarif Termahal Se-ASEAN, Kualitas Air Murah, [http://news.detik.com/read/2010/02/03/164941/1292196/159/tariftermahal-
se-asean-kualitas-airmurahan](http://news.detik.com/read/2010/02/03/164941/1292196/159/tariftermahal-se-asean-kualitas-airmurahan), Diakses Pada Tanggal 18 Oktober 2019.

PDAM Tirta Musi Palembang, 2019, *Sejarah Singkat PDAM Tirta Musi Palembang*, <http://www.tirtamusi.com/about.php>, Diakses Pada Tanggal 11 Desember 2019.