

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PROBLEM LAYANAN AIR DI  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SEMBADA**



**SKRIPSI**

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA STRATA SATU DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**EVA NUR FADHIA**

**NIM.21103040108**

**DOSEN PEMBIMBING:**

**ANNISA DIAN ARINI, M. H.**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2025**

## **ABSTRAK**

Pemenuhan terhadap air bersih yang berkualitas menjadi tantangan besar terkhusus di wilayah Kabupaten Sleman, hal tersebut akibat dari peningkatan jumlah penduduk yang pesat. PDAM Tirta Sembada sebagai penyedia layanan air bersih di wilayah Kabupaten Sleman menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan air bersih. Namun meskipun PDAM Tirta Sembada memiliki peran penting dalam penyediaan air bersih, beberapa konsumen merasa kualitas air yang diterima kurang baik. Konsumen PDAM Tirta Sembada mengeluhkan terkait dengan permasalahan kualitas air yang mereka terima seperti air keruh, air bau, debit air yang kecil, adanya kebocoran pipa, serta adanya pembengkakan tagihan pembayaran. Berbagai permasalahan tersebut mendorong perlunya penelitian lebih lanjut untuk menganalisis bagaimana perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada dan bagaimana tanggung jawab PDAM Tirta Sembada atas kerugian konsumen.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan yang bersifat deskriptif analisis dengan pendekatan yuridis empiris. Data penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara kepada pihak Konsumen PDAM Tirta Sembada dan analisis peraturan perundang-undangan. Analisis pada skripsi ini fokus kepada kesesuaian pelaksanaan perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, pemenuhan perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jasa layanan air di PDAM Tirta Sembada belum, dibuktikan dengan adanya permasalahan konsumen terkait kualitas air. Kedua, tanggung jawab PDAM Tirta Sembada terhadap jasa layanan air atas kerugian yang dialami konsumen belum optimal, dibuktikan dengan adanya permasalahan konsumen yang tidak segera ditindak lanjuti oleh PDAM Tirta Sembada.

**Kata kunci: Air Bersih, Perlindungan Hukum Konsumen, Tanggung jawab**

## ABSTRACT

*Fulfillment of quality clean water is a major challenge, especially in Sleman Regency, due to the rapid increase in population. PDAM Tirta Sembada as a clean water service provider in Sleman Regency faces challenges in meeting clean water needs. However, even though PDAM Tirta Sembada has an important role in providing clean water, some consumers feel that the quality of the water they receive is not good. PDAM Tirta Sembada consumers complain about problems with the quality of the water they receive, such as cloudy water, smelly water, small water discharge, pipe leaks, and swelling of payment bills. These various problems encourage the need for further research to analyze how consumer protection is at PDAM Tirta Sembada and how PDAM Tirta Sembada is responsible for consumer losses.*

*This type of research is a descriptive analytical field research with an empirical legal approach. The research data was obtained by interviewing PDAM Tirta Sembada consumers and analyzing laws and regulations. The analysis in this thesis focuses on the suitability of the implementation of consumer protection at PDAM*

*The results of this research show that: First, the provision of legal protection for consumers regarding water services at PDAM Tirta Sembada has not been proven by the existence of consumer problems related to water quality. Second, PDAM Tirta Sembada's responsibility for water services for losses experienced by consumers is not yet optimal, as evidenced by the existence of consumer problems which are not immediately followed up by PDAM Tirta Sembada.*

**Keywords: Clean Water, Consumer Legal Protection, Responsibility**

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

### HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal: Skripsi Saudara Eva Nur Fadhia

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca dan meneliti, dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Eva Nur Fadhia

NIM : 21103040108

Judul : PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA LAYANAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (Studi Kasus Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Sembada Kabupaten Sleman)

Sudah dapat diajukan Kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi atau tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 3 Februari 2025

Pembimbing

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

  
Annisa Dian Arini, M.H.

NIP. 198801292019032

## HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-222/Un.02/DS/PP.00.9/02/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PROBLEM LAYANAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SEMBADA

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : EVA NUR FADHIA  
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040108  
Telah diujikan pada : Jumat, 14 Februari 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Annisa Dian Arini, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67b6b07a019d3



Penguji I

Dr. Sri Wahyuni, S.Ag., M.Ag., M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 67b4232741207



Penguji II

Syaifullahil Maslul, M.H.  
SIGNED

Valid ID: 67b54b6985f16



Yogyakarta, 14 Februari 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

Prof. Dr. Ali Sodikin, M.Ag.  
SIGNED

Valid ID: 67b6c0bec2093



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Nur Fadhia

NIM : 21103040108

Prodi : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PROBLEM LAYANAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SEMBADA” adalah asli yang merupakan hasil karya atau laporan penelitian yang penyusun lakukan sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang secara keseluruhan tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 20 Februari 2025



Eva Nur Fadhia

NIM 21103040108

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

### **MOTTO**

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka.

(Q.S Ar-Rad:11)

Memang kehidupan ini misterius, kita tidak pernah tahu akan jadi apa kita nanti. Tapi, kita tidak akan dikejutkan dengan manisnya masa depan, jika kata-kata kita pahit tentang kehidupan. Jangan pernah lupa bahwa kata-kata adalah doa. Itu sebabnya orang yang optimis dan santun, hidupnya lebih damai dan beruntung.

(Mario Teguh)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

1. Ibu saya Supriyati Wahyuni dan Kakak saya Fany Ardiansyah atas segala bentuk dukungan yang diberikan, yang tak kenal lelah berjuang untuk masa depan saya. Terima kasih atas segala doa yang tak pernah terputus, dan kasih sayang yang tanpa batas. Karya ini adalah milik kalian, karena sejatinya, setiap keberhasilan saya adalah keberhasilan kalian juga.
2. Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah menjadi rumah bagi perjalanan akademik, wadah dalam menggali ilmu, dan tempat menempa diri menjadi pribadi yang lebih baik.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar, sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada jalan yang diridhoi Allah SWT, dan menuntun Umatnya ke jalan yang penuh cahaya ilmu.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Noorhaidi Hasan, A.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi dari semester awal sampai terselesaikannya tugas akhir ini.
2. Prof. Dr. Ali Shodiq, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi motivasi untuk tetap semangat dalam belajar.
3. Ibu Nurainun Mangunsong, S.H.,M.Hum. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sekaligus dosen pendamping akademik yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menempuh jenjang perkuliahan di Program Studi Ilmu Hukum.
4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, M.H. Sekertaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberi bimbingan dalam perkuliahan di Program Studi Ilmu Hukum.

5. Ibu Annisa Dian Arini, M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan serta memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini dengan tulus dan penuh keikhlasan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis selama belajar di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
7. Ibu Debbie Rizky Nurastuti dan Ibu Sri Hartati selaku pegawai di PDAM Tirta Sembada yang telah memberikan izin dan informasi yang di perlukan selama penelitian di PDAM Tirta Sembada.
8. Bapak Mustaji selaku Majelis Hakim BPSK Kota Yogyakarta yang telah memberikan informasi yang diperlukan selama penelitian di BPSK Kota Yogyakarta.
9. Kepada Ibu Supriyati Wahyuni dan Fany Ardiansah selaku ibu dan kakak penulis yang telah memberi support dan tidak berhenti mendoakan kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
10. Kepada Fauzan Firdaus Apriliyanto selaku kakak yang telah memberikan dorongan dan semangat kepada penulis selama mengerjakan skripsi ini.
11. Kepada Ayudya, Kania, Hisna, Aye dan Dilla selaku sahabat penulis yang telah memberikan semangat selama menempuh pendidikan di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
12. Kepada semua pihak yang telah ikut berjasa dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebut satu persatu.

Penulis berharap semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penyusunan karya ini, sehingga semua pihak yang berkepentingan yang membacanya akan memberikan saran dan kritik untuk lebih menyempurnakan penelitian ini. Peneliti berharap bantuan, bimbingan dan dukungan amal serta kebaikan diterima oleh Allah SWT.

Yogyakarta, 3 Februari 2025



Eva Nur Fadhia.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>0</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAC .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DAN BEBAS PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	7
1. Tujuan Penelitian .....	7
2. Kegunaan penelitian .....	8
D. Telaah Pustaka .....	8
E. Kerangka Teori.....	12
1. Teori perjanjian.....	12
2. Teori Perlindungan Konsumen .....	14
3. Teori Tanggung Jawab Hukum .....	17
F. Metode Penelitian .....	18
1. Jenis penelitian .....	19
2. Sifat penelitian.....	19
3. Pendekatan penelitian .....	19
4. Sumber data .....	20
5. Teknik pengumpulan data.....	22
G. Sistematika Pembahasan .....	23
<b>BAB II.....</b>	<b>26</b>

<b>TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN, TANGGUNG JAWAB HUKUM, PELAKU USAHA, PERJANJIAN, DAN AIR BERSIH .....</b>	<b>26</b>
A. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	26
B. Tinjauan umum Tanggung Jawab Hukum .....	46
C. Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	51
D. Tinjauan Umum Perjanjian .....	60
E. Tinjauan Umum Air Bersih.....	62
<b>BAB III .....</b>	<b>67</b>
<b>GAMBARAN UMUM TENTANG PDAM TIRTA SEMBADA DAN PELAYANAN AIR BERSIH .....</b>	<b>67</b>
A. Sejarah Berdirinya PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman.....	67
B. Struktur Organisasi PDAM Tirta Sembada.....	68
C. Jenis Perusahaan dan Dasar Hukum. ....	70
D. Visi Misi dan Tujuan .....	71
E. Sistem Penyediaan Air Minum .....	73
F. Kondisi geografi PDAM Tirta Sembada.....	75
G. Kontrak Perjanjian PDAM Tirta sembada dengan konsumen .....	77
<b>BAB IV.....</b>	<b>81</b>
<b>ANALISIS PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTA SEMBADA TERHADAP PROBLEM LAYANAN AIR BERSIH.....</b>	<b>81</b>
A. Perlindungan Konsumen Terhadap Problem Layanan Air Bersih di PDAM Tirta Sembada.....	81
B. Tanggung Jawab PDAM Tirta Sembada Terhadap Problem Layanan Air Bersih atas kerugian Yang Dialami Konsumen. ....	100
<b>BAB V .....</b>	<b>117</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>117</b>
A. Kesimpulan.....	117
B. Saran .....	118
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>122</b>
<b>CURRICULUME VITAE .....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1: Struktur Organisasi.....	68
---------------------------------------	----





## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1: Unit Produksi.....	73
--------------------------------	----



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Air merupakan kebutuhan vital dalam kehidupan manusia dan mutlak harus tersedia untuk menunjang kehidupannya.<sup>1</sup> Tidak hanya manusia, makhluk hidup lain seperti hewan dan juga tumbuhan juga sangat membutuhkan air untuk memenuhi kebutuhannya. Keberadaan air sangat diperlukan pada kegiatan rumah tangga, bisnis industri bahkan dalam hal pertanian. Peranan penting air dalam keberlangsungan makhluk hidup terkhusus untuk manusia membuat kualitas air yang ada harus terbebas dari berbagai macam pencemaran. Air yang baik digunakan harus bebas dari pencemaran bahan kimia yang sangat membahayakan bagi tubuh. Faktor penting dari manfaat air adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum. Air merupakan hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan akan air minum bagi manusia. Kebutuhan akan air minum terus meningkat tajam sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan manusia.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 tentang Syarat-Syarat dan Pengawasan Kualitas Air menyebutkan bahwa air bersih merupakan air yang digunakan dalam keperluan sehari-hari yang kualitasnya

---

<sup>1</sup> Deny Hidayati, “Memudarnya Nilai Kearifan Lokal Masyarakat Dalam Pengelolaan Sumber Daya Air”, Jurnal Kependudukan Indonesia, Vol. 11, 2016, hlm 40.

telah memenuhi persyaratan kesehatan dan dapat digunakan apabila dimasak<sup>2</sup>. Kebutuhan air bersih setiap tahunnya terus bertambah hal ini disebabkan oleh meningkatnya pertumbuhan manusia yang semakin lama semakin besar. Akibat dari pembangunan manusia yang sangat meningkat pencemaran lingkungan terutama pada sumber daya air dapat semakin parah. Pengelolaan air yang tepat dan pemenuhan kualitas air menjadi sangat penting untuk keberlangsungan hidup masyarakat.

Pada saat ini semakin sulit mendapatkan air yang bersih. Penyebab sulitnya ditemukan air bersih pada saat ini disebabkan oleh banyaknya limbah industri, limbah pertanian dan juga limbah rumah tangga. Selain itu terdapatnya penjarahan dan juga pembangunan pada kawasan hutan juga sebab dari berkurangnya kualitas air yang berasal dari pegunungan dikarenakan banyak tercampur dengan lumpur yang terkikis dan terbawa air. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia merupakan air bersih yang tidak berasa, tidak berwarna, dan tidak mengandung kuman dan zat kimia yang membahayakan kesehatan

Pentingnya Sumber daya alam, terkhusus pada sumber daya air bersih, yang berperan sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat dan pengelolanya merupakan tanggung jawab dari negara, hal tersebut telah diatur pada UUD 1945 yang menyebutkan bahwa bumi air dan kekayaan

---

<sup>2</sup> Pasal 1 huruf c.

alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya kemakmuran rakyat.<sup>3</sup> Dan pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air menyebutkan bahwa negara merupakan pemegang sumber daya air dan harus menjamin hak atas air untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari untuk memberikan kehidupan yang sehat dan bersih dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, aman dan terjaga keberlangsungannya serta terjangkau.<sup>4</sup> Pengelolaan air minum memerlukan suatu badan untuk mengatur diantaranya Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) dan Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM). PDAM merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang bergerak pada bidang pendistribusian air bersih kepada Masyarakat. PDAM berada di setiap kabupaten, kota, provinsi Indonesia, PDAM diawasi oleh aparat eksekutif maupun legislatif daerah maupun aparat sipil yang terpilih. PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyediaan air untuk masyarakat Kabupaten Sleman, perusahaan ini memiliki tanggung jawab untuk menyalurkan air bersih sesuai dengan persyaratan kesehatan. Adanya PDAM ini diharapkan dapat terpenuhinya kebutuhan Masyarakat akan air bersih. PDAM Tirta Sembada

---

<sup>3</sup> Pasal 33 Ayat (3).

<sup>4</sup> Pasal 6.

sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen.

Dalam Negara Indonesia Perlindungan Konsumen menjadi perkembangan hukum, dikarenakan pelaku usaha sering kali mengabaikan hak-hak yang dimiliki oleh konsumen. peraturan terkait perlindungan konsumen terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam undang-undang Tersebut menegaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan upaya dalam menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan terhadap konsumen. Pesatnya perkembangan zaman menghasilkan berbagai jenis barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha. Kondisi tersebut dapat mempermudah konsumen dalam pemilihan jenis barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen. Akan tetapi konsumen sering kali dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha dalam meraup keuntungan yang besar. Rendahnya tingkat pengetahuan konsumen sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha sebagai celah melakukan kegiatan curang yang dapat merugikan konsumen.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dibentuk untuk menjamin kepastian hukum sebagai perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan diharapkan dapat mengatasi berbagai masalah bagi konsumen. Dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

konsumen. Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka hak-hak konsumen sudah dapat diperjuangkan dengan dasar hukum yang telah disahkan.<sup>5</sup>

Perlindungan terhadap hak-hak yang dimiliki konsumen ini dirasa penting karena konsumen sering merasa dirugikan, akan tetapi beberapa konsumen PDAM Tirta Sembada sering mengeluhkan terkait dengan air kualitasnya kurang baik seperti airnya yang tidak jernih, air berbau, dan pembengkakan pada pembayaran tagihan air yang dikarenakan kebocoran pipa tentunya kejadian seperti itu sangat merugikan konsumen. PDAM Tirta Sembada berkewajiban untuk menyalurkan dan menyediakan air dengan kualitas yang memenuhi syarat kesehatan dan konsumen PDAM memiliki suatu hak atas air yang terjamin kualitasnya yang telah disalurkan dan disediakan oleh PDAM Tirta Sembada.

PDAM Tirta Sembada selaku penyedia air minum yang terjamin kualitasnya memiliki kewajiban untuk memperhatikan kualitas dan juga kelancaran air yang disediakan dan dialirkan kepada konsumen. PDAM Tirta Sembada harus menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku pada saat ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Apabila

---

<sup>5</sup>Endi subadi & Arif Ahmad fadilah ,*"Penyelesaian Ganti rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online dikaitkan dengan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"*. Jurnal Inovasi Penelitian, vol.2,2021, hlm. 1967.



PDAM Tirta Sembada tidak menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan peraturan yang ada dan menyebabkan kerugian bagi konsumen maka PDAM Tirta Sembada memiliki tanggung jawab untuk mengganti kerugian kepada konsumen.

Konsumen PDAM Tirta Sembada memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh PDAM Tirta Sembada. Apabila konsumen mendapatkan air yang tidak jernih, air berbau, dan pembengkakan pembayaran tagihan air akibat kebocoran pipa maka konsumen tersebut harus mendapat ganti rugi akibat tidak sesuainya jasa yang diberikan oleh PDAM Tirta Sembada. Pada Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha memiliki tanggung jawab untuk memberikan ganti kerugian atas, kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Melihat pada pasal tersebut konsumen memiliki hak untuk meminta ganti rugi kepada pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya setelah menggunakan barang dan/atau jasa dari pelaku usaha. Pertanggung jawaban tersebut dapat berupa penggantian barang dan/atau jasa, pengembalian uang, atau perawatan kesehatan.

PDAM tersebut dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih yang layak pakai dan konsumsi terutama di daerah Kabupaten Sleman. Tingginya minat akan air bersih menyebabkan kurangnya kualitas pelayanan pada PDAM Tirta Sembada terbukti dengan terdapatnya konsumen yang mengeluhkan akan air keruh, air mengeluarkan

bau, dan pembengkakan pada pembayaran tagihan air akibat kebocoran pipa. Sebagian konsumen tentu merasa hak yang seharusnya diperoleh sebagaimana yang telah ditentukan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen tidak dipenuhi. Berdasarkan dari permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dengan judul: **“PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PROBLEM LAYANAN AIR DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA SEMBADA ”**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan konsumen terhadap problem layanan air di PDAM Tirta Sembada
2. Bagaimana tanggung jawab PDAM Tirta Sembada terhadap problem layanan air atas kerugian yang dialami oleh konsumen?

### **C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan konsumen terhadap problem layanan air di PDAM Tirta Sembada .

- b. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab PDAM Tirta Sembada terhadap problem layanan air atas kerugian yang dialami oleh konsumen.

## **2. Kegunaan penelitian**

Kegunaan dalam penelitian ini dapat ditinjau menjadi dua segi yaitu segi teoritis dan juga segi praktis. Dengan adanya penelitian ini peneliti berharap akan dapat memberikan kegunaan:

- a. Kegunaan teoritis: penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh akademisi bagi perkembangan dan pengetahuan terkait keilmuan mengenai hukum perdata khususnya dibidang perlindungan konsumen pada jasa layanan air minum.
- b. Kegunaan praktis: penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca untuk dapat menambah ilmu pengetahuan terkait dengan perlindungan konsumen atas jasa layanan PDAM.

## **D. Telaah Pustaka**

Telaah Pustaka adalah kajian terhadap penelitian terdahulu yang berada di ruang lingkup yang sama kemudian menjadi sumber rujukan, berikut beberapa telaah Pustaka dalam penelitian ini:

Pertama, skripsi yang disusun oleh Nur Isma faroqkhi dengan judul “Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen: Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor

8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.<sup>6</sup> Dalam skripsi ini membahas terkait bentuk praktik perlindungan hukum di PDAM Kabupaten Kebumen. Perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan di mana dalam skripsi yang ditulis Nur Isma faroqkhi membahas terkait dengan perlindungan konsumen di Perusahaan Air Minum Daerah Kabupaten Kebumen yang terfokus pada laporan tahun 2014, sedangkan penulis membahas terkait dengan perlindungan terhadap hak konsumen beserta faktor penghambat perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada dan juga tanggung jawab berupa ganti rugi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sembada atas kerugian yang dialami konsumen beserta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-hak yang dimilikinya belum dipenuhi oleh PDAM Tirta Sembada.

Kedua, skripsi yang disusun oleh Diyah Setyani dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang Dengan Pelanggan di Kota Semarang”<sup>7</sup>, dalam skripsi ini membahas terkait dengan pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen Di PDAM Kota Semarang dan juga

---

<sup>6</sup> Nur Isma faroqkhi “Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen: Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. *Skripsi*, Fakultas syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015.

<sup>7</sup> Diyah Setyani “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara PDAM Kota Semarang Dengan Pelanggan di Kota Semarang”. *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2009.

penyelesaian sengketa konsumen di PDAM Kota Semarang, perbedaan dengan penelitian ini terletak pada pembahasan di mana skripsi yang ditulis Diyah Setyani membahas terkait perlindungan konsumen di PDAM Kota Semarang dan penyelesaian sengketanya sedangkan pada penelitian ini membahas terkait dengan perlindungan terhadap hak konsumen beserta faktor penghambat perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada dan juga tanggung jawab berupa ganti rugi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sembada atas kerugian yang dialami konsumen beserta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-hak yang di milikinya belum dipenuhi oleh PDAM Tirta Sembada.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Bayu Irawan dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Layanan Air Minum Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul)”<sup>8</sup>. Skripsi ini membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen di PDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul dan tanggung jawab PDAM Tirta Sembada atas kerugian yang dialami konsumen. Perbedaan antara skripsi yang akan ditulis dengan skripsi ini terletak pada lokasi penelitian di mana pada skripsi ini penelitian berada di

---

<sup>8</sup> Bayu Irawan “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Layanan Air Minum Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul)”. *Skripsi*, Fakultas syari’ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2022.

PDAM Projotamansari Kabupaten Bantul sedangkan skripsi yang akan ditulis penelitian berada di PDAM Tirta Sembada Kabupaten Sleman, perbedaan kedua terletak pada pembahasan skripsi yang di tulis Bayu Irawan ini terfokus pada perlindungan konsumen di PDAM Projotamansari Kabupaten Bantul dan tanggung jawab PDAM Projotamansari atas kerugian yang dialami konsumen sedangkan skripsi yang akan ditulis membahas terkait perlindungan terhadap hak konsumen beserta faktor penghambat perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada dan juga tanggung jawab berupa ganti rugi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sembada atas kerugian yang dialami konsumen beserta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-hak yang dimilikinya belum dipenuhi oleh PDAM Tirta Sembada.

Keempat, jurnal yang disusun oleh Nurdiyana Tadjudin dengan judul “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum “UE Tanah” Kabupaten Tojo Una-Una Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.<sup>9</sup> Dalam jurnal yang ditulis Nurdiyana Tadjudin membahas terkait dengan perlindungan konsumen Atas Layanan PDAM “UE Tanah” Kabupaten Tojo Una-Una, perbedaan dengan penelitian ini adalah peneliti

---

<sup>9</sup> Nurdiyana Tadjudin “ Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum “UE Tanah” Kabupaten Tojo Una-Una Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” jurnal *Jurispruden*, Vol. 4, 2017.



membahas terkait dengan perlindungan terhadap hak konsumen beserta faktor penghambat perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada dan juga tanggung jawab berupa ganti rugi yang dilakukan oleh PDAM tirta Sembada atas kerugian yang dialami konsumen serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila hak-hak yang di milikinya belum dipenuhi oleh PDAM Tirta Sembada.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Ryandhika Taufik Ibrahim dengan judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kualitas Air Minum Isi Ulang Di Kota Magelang”<sup>10</sup> dalam skripsi yang ditulis Ryandhika Taufik Ibrahim membahas terkait dengan perlindungan hukum terhadap konsumen air minum isi ulang di Kabupaten Magelang dan juga peran pemerintah dalam melakukan pengawasan terhadap adanya usaha depot air minum isi ulang di Kabupaten Magelang, perbedaan dengan penelitian ini terdapat pada objek penelitian dalam penelitian tersebut meneliti terkait depo air minum isi ulang sedangkan penulis meneliti terkait dengan layanan jasa PDAM Tirta Sembada.

## **E. Kerangka Teori**

### **1. Teori perjanjian**

---

<sup>10</sup> Ryandhika Taufik Ibrahim “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kualitas Air Minum Isi Ulang Di Kota Magelang”. *Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar, 2021.

Perjanjian sering ditemukan dalam masyarakat dan sudah menjadi kebiasaan. Perjanjian akan menimbulkan hubungan hukum yaitu perikatan. Perjanjian adalah hubungan hukum antara para pihak, dalam peristiwa satu pihak berjanji atau dianggap berjanji untuk melaksanakan suatu hal sehingga memiliki kewajiban untuk melaksanakan janji tersebut, sedangkan pihak lain menuntut akan pelaksanaan janji tersebut. Perjanjian merupakan hal yang penting karena menyangkut kepentingan para pihak yang membuat perjanjian tersebut. Perjanjian sebaiknya dibuat secara tertulis agar diperoleh kekuatan hukum, sehingga dapat terlaksanakannya kepastian hukum.

Dalam pasal 1313 KUHPerdata telah menyebutkan bahwa perjanjian merupakan perbuatan dengan satu orang mengikatkan dirinya dengan orang lain.<sup>11</sup> Pasal tersebut menerangkan bahwa adanya 2 pihak yang mengikatkan diri. Menurut Subekti perjanjian merupakan peristiwa di mana seseorang berjanji terhadap orang lain atau di mana orang tersebut saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.<sup>12</sup> Perjanjian adalah kesepakatan antara para pihak yang berisikan kewajiban yang telah disepakati oleh para pihak yang terikat secara hukum.

---

<sup>11</sup> Pasal 1313

<sup>12</sup> R.Subekti, Pokok-Pokok Hukum Perdata, (Jakarta: PT.Intermasal, 1994) hlm.5

Menurut Sudikno Mertokusumo, perjanjian adalah hubungan hukum antara dua pihak yang berdasar kesepakatan yang menimbulkan akibat hukum<sup>13</sup>. Kedua pihak harus sepakat untuk menentukan peraturan atau hak dan kewajiban yang akan mengikat para pihak. Kesepakatan tersebut akan menimbulkan akibat hukum, sehingga apabila kesepakatan tersebut dilanggar maka akan ada akibat hukum.

## **2. Teori Perlindungan Konsumen**

Hukum merupakan peraturan yang dibuat untuk mengatur tingkah laku manusia untuk menjaga ketertiban, dan keadilan. Hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan manusia untuk itu hukum harus dilaksanakan dan dijalankan. Perlindungan hukum merupakan bentuk gambaran dari manfaat suatu hukum itu sendiri, di mana suatu hukum dapat memberikan sebuah perlindungan berupa kepastian, kemanfaatan, dan keadilan ketertiban.<sup>14</sup>

Perlindungan hukum merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau penguasa untuk melindungi hak-hak dan kepentingan warga negara. Arti lain dari perlindungan hukum adalah sebuah pengayoman terhadap hak Asasi manusia yang dirugikan oleh orang lain

---

<sup>13</sup> Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Liberty, 1986), hlm. 97-98.

<sup>14</sup> R. Soeroso, *Pengantar ilmu hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 1988), hlm 49.

yang diberikan kepada masyarakat agar mereka mendapatkan haknya. Perlindungan hukum bertujuan agar setiap orang dapat menikmati hak-hak yang diberikan oleh hukum, mendapatkan perlakuan yang adil, dan memiliki kedudukan yang sama terhadap keadilan.

Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum merupakan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang telah dirugikan oleh orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati hak yang diberikan oleh hukum.<sup>15</sup> Apabila terdapat pihak yang gagal memenuhi kewajibannya dan menyebabkan pihak lain mengalami kerugian, maka terjadilah perbuatan melawan hukum, dan pihak yang dirugikan atau pihak yang haknya telah dilanggar harus dilindungi undang-undang. Perlindungan hukum merupakan upaya pemerintah untuk menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warga negaranya agar haknya tidak dilanggar dan bagi yang melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Perlindungan hukum dibagi menjadi perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif, perlindungan hukum preventif berupa upaya pencegahan terhadap suatu permasalahan hukum sedangkan upaya hukum represif berupa penegakan hukum setelah terjadi pelanggaran hukum. Menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip

---

<sup>15</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu hukum*, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000), hlm 54.

Satjipto Raharjo munculnya teori perlindungan hukum berawal mula dari aliran hukum alam. Pelopor dari aliran hukum tersebut adalah Plato, Aristoteles, dan Zeno. Menurut aliran hukum alam hukum bersumber dari Tuhan yang mempunyai sifat Universal dan abadi, antara moral dengan hukum tidak dapat dipisahkan. Penganut aliran tersebut memiliki anggapan bahwa hukum dan moral merupakan cerminan dan juga aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang di wujudkan melalui hukum dan moral.<sup>16</sup>

Perlindungan hukum bagi konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan oleh pemerintahan untuk memberikan perlindungan hukum dan menjamin kepastian hukum bagi konsumen dari permasalahan atau sengketa konsumen atas kerugian yang diakibatkan oleh pelaku usaha. Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen pengertian perlindungan konsumen merupakan upaya untuk menjamin kepastian suatu hukum untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen, diharapkan dapat menjadi benteng untuk menghilangkan tindakan sewenang-wenang oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen.<sup>17</sup> Sehingga perlindungan konsumen

---

<sup>16</sup> *Ibid hlm, 53*

<sup>17</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Perlindungan hukum konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm 1.

merupakan bentuk perlindungan kepada konsumen dalam melakukan hubungan hukum dengan pelaku usaha.

Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, diantaranya perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa yang bermula dari aktivitas untuk mendapatkan barang ataupun jasa sampai dengan akibat dari penggunaan barang ataupun jasa tersebut. Cakupan perlindungan dapat di bedakan menjadi 2 aspek, diantaranya:<sup>18</sup>

1. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan pada konsumen tidak sesuai dengan yang telah disepakati.
2. Perlindungan terhadap syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

### **3. Teori Tanggung Jawab Hukum**

Teori tanggung jawab hukum merupakan teori yang menganalisis tanggung jawab subjek hukum atau pelaku yang telah melakukan perbuatan melawan hukum untuk memberikan biaya ganti kerugian atas kesalahannya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) tanggung jawab merupakan kewajiban merupakan kewajiban menanggung segala sesuatu bila terjadi hal yang tidak di inginkan.

Tanggung jawab secara etimologi merupakan kewajiban terhadap

---

<sup>18</sup>Zulham, *hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta:kencana,2013),hlm ,22.



segala sesuatu atau fungsi menerima beban sebagai akibat tindakan sendiri atau pihak lain.

Menurut Hans Kelsen dalam teorinya tanggung jawab hukum menyatakan bahwa: seseorang bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan tertentu atau memikul tanggung jawab hukum, bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan.<sup>19</sup> Tanggung jawab dalam kamus hukum diistilahkan sebagai *liability* dan *responsibility*, istilah *liability* merujuk pada pertanggungjawaban hukum yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan subjek hukum, sedangkan istilah *responsibility* merujuk pada pertanggungjawaban politik.<sup>20</sup> Teori tanggung jawab lebih menekankan pada makna tanggung jawab yang lahir dari ketentuan peraturan perundang-undangan sehingga teori tanggung jawab dimaknai dalam arti *liability*. Tanggung jawab merupakan keadaan di mana seorang wajib menanggung perbuatannya bila terjadi hal yang tidak diinginkan dapat dituntut, dipersalahkan atau diperkarakan.<sup>21</sup>

## **F. Metode Penelitian**

---

<sup>19</sup> Salim HS dan Erlies Septiana Nubani, *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, (Jakarta ,Rajawali Pers,2009),hlm7.

<sup>20</sup>Ridwan HR,*Hukum Administrasi Negara*(Jakarta:Raja Grafindo Persada ,2006),hlm337.

<sup>21</sup> *Ibid*,hlm 335.

Metode penelitian merupakan langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi dan data dari penelitian yang dilakukan, metode penelitian yang di gunakan pada penelitian ini antara lain:

### **1. Jenis penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*, di mana penelitian ini mempelajari fenomena yang terjadi dalam Masyarakat. Penulis mengumpulkan data dengan terjun ke lapangan menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara kepada pihak PDAM tirta sembada, pihak konsumen PDAM Tirta Sembada, dan BPSK Kota Yogyakarta.

### **2. Sifat penelitian**

Sifat penelitian yang penyusun lakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analisis. Di mana penelitian deskriptif analisis ini merupakan penelitian yang menggambarkan terkait dengan objek yang sedang diteliti yang kemudian akan dianalisis. Dalam penelitian ini penulis mendeskripsikan terkait dengan perlindungan hukum bagi konsumen PDAM Tirta Sembada berdasarkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **3. Pendekatan penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris, pendekatan ini mengkaji terkait ketentuan hukum yang berlaku dan apa yang terjadi dalam kenyataan yang ada di

masyarakat. Penelitian yuridis empiris merupakan penelitian hukum terkait pemberlakuan ketentuan hukum pada setiap peristiwa hukum yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian ini dilakukan terhadap keadaan sebenarnya yang terjadi dalam masyarakat untuk mengetahui fakta-fakta dan data yang dibutuhkan, setelah data yang dibutuhkan terkumpul kemudian menuju pada identifikasi masalah yang pada akhirnya menuju pada penyelesaian masalah. Dalam pendekatan yuridis-empiris ini peneliti meneliti terkait bagaimana Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dalam melindungi hak-hak yang dimiliki konsumen dalam layanan PDAM Tirta Sembada.

#### **4. Sumber data**

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder, diantaranya adalah:

a. Data primer

Merupakan data pokok yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan staf bagian Informasi PDAM Tirta Sembada, konsumen dari PDAM Tirta Sembada, dan Hakim di BPSK Kota Yogyakarta.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sekumpulan informasi yang telah ada sebelumnya dan digunakan sebagai pelengkap/pendukung data primer pada penelitian. Data ini diperoleh dari undang-undang, buku, jurnal, dan juga karya ilmiah yang berkaitan dengan

perlindungan konsumen dan pelaku usaha. Data sekunder dapat dibagi menjadi tiga diantaranya:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat yang di dalamnya berisikan informasi untuk digunakan sebagai sumber utama, adapun bahan hukum primer di antaranya:

- a) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia;
- c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- d) Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;
- e) Peraturan Menteri kesehatan Nomor 416 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat Pengawasan Air Bersih;
- f) Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang menyajikan penjelasan terhadap bahan hukum primer, pada skripsi ini penulis menggunakan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal, serta karya tulis ilmiah yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen atas jasa

layanan air minum. Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk lebih memahami atau menganalisis bahan hukum primer.

### 3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang dapat memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer dan juga bahan hukum sekunder, bahan hukum tersier dapat berupa ensiklopedia, *website*, dan maupun juga berupa kamus.

## 5. Teknik pengumpulan data.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### a. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan secara lisan antara dua orang maupun lebih dengan mendengarkan secara langsung informasi dan keterangan dari narasumber<sup>22</sup>. Wawancara pada penelitian ini diarahkan kepada pihak-pihak yang diyakini memiliki data yang berhubungan dengan topik yang sedang dikaji pada penelitian ini. Wawancara dilakukan untuk mencari data, informasi, dan penjelasan dari data penelitian ini. Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan beberapa narasumber seperti pihak

---

<sup>22</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode penelitian*, ( Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2021), hlm 83.

PDAM Tirta Sembada, konsumen PDAM Tirta Sembada, dan BPSK Kota Yogyakarta.

#### **b. Dokumentasi**

Kajian ini menggunakan teknik penelitian kepustakaan (*library research*). Studi kepustakaan merupakan Teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara menganalisis sebuah peraturan perundang-undangan, buku-buku, jurnal atau data yang berupa bahan kepustakaan yang berhubungan dengan penelitian yang sedang di lakukan yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen pada layanan air di perusahaan daerah air minum.

#### **c. Observasi**

Teknik pengumpulan data observasi merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dan data dengan menggunakan cara pengamatan langsung terhadap suatu fenomena yang terjadi dalam masyarakat. Dalam penelitian ini peneliti berperan sebagai pengamat yang secara langsung mengumpulkan data terkait apa yang terjadi dalam lingkungan yang sedang di teliti. Dalam penelitian ini peneliti mengamati terkait dengan permasalahan yang terjadi pada konsumen terhadap problem layanan air yang di distribusikan PDAM Tirta Sembada.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berguna untuk memberikan Gambaran terhadap pembahasan dalam penelitian ini, sistematika pembahasan dalam penelitian ini di antaranya :

Bab pertama, memaparkan pendahuluan, terdiri dari latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah Pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika pembahasan pada skripsi ini.

Bab Kedua, berisi tinjauan pustaka berupa peraturan perundang-undangan dan teori-teori yang berkaitan dengan perlindungan hukum bagi konsumen PDAM Tirta Sembada. Pada bab ini menjelaskan perlindungan konsumen dan tanggung jawab pelaku usaha yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen serta berisi tinjauan umum tentang air bersih.

Bab ketiga, berisi gambaran umum terkait dengan PDAM Tirta Sembada.

Bab ini menjelaskan sejarah berdirinya PDAM Tirta Sembada, peraturan-peraturan PDAM Tirta Sembada, visi misi PDAM Tirta Sembada, Kondisi Geografi dan struktur organisasi PDAM Tirta Sembada.

Bab keempat, berisi tentang hasil penelitian terkait perlindungan hukum atas hak konsumen di PDAM Tirta Sembada dan juga faktor penghambat perlindungan konsumen di PDAM Tirta Sembada, dan tanggung jawab PDAM Tirta Sembada atas kerugian yang di alami oleh konsumen serta upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen apabila haknya belum terpenuhi.



Bab kelima, berisi kesimpulan dan saran, berisi Kesimpulan terkait dengan apa yang telah di uraikan dalam bab hasil pembahasan, dan memberikan saran yang di harapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak yang bersangkutan.



## **BAB V**

### **PENUTP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dipaparkan pada penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan berupa:

1. Perlindungan konsumen terhadap problem layanan air di PDAM Tirta Sembada belum terpenuhi secara maksimal dibuktikan dengan ditemukannya konsumen yang mengalami air keruh, air berbau, air mati, kebocoran pipa, tidak ada informasi terkait dengan gangguan air yang sedang terjadi, dan ganti rugi yang diberikan oleh PDAM Tirta Sembada tidak sesuai dengan nilai kerugian yang dialami konsumen. Maka hal tersebut tidak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena PDAM Tirta Sembada tidak memenuhi Pasal 4 ayat (1) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen, Pasal 4 ayat (3) hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur, Pasal 4 ayat (8) hak untuk mendapat kompensasi ganti rugi atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian.
2. Tanggung jawab yang dilakukan oleh PDAM Tirta Sembada terhadap problem layanan air belum terpenuhi secara optimal hal tersebut dibuktikan dengan adanya konsumen yang merasa ganti rugi yang diberikan oleh PDAM Tirta Sembada tidak sesuai dengan kerugiannya, dan terdapat keluhan konsumen terkait dengan PDAM Tirta Sembada tidak bertanggung jawab atas gangguan layanan air yang dialami karena

setelah melakukan aduan tidak ada tindakan yang dilakukan oleh PDAM. Hal tersebut tidak sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab untuk memberi ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat barang dan/atau jasa yang dihasilkan pelaku usaha

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat digunakan sebagai masukan untuk perbaikan atau pengembangan lebih lanjut terkait permasalahan yang dibahas, diantaranya:

1. Konsumen diharapkan untuk memiliki peran aktif dalam penegakan perlindungan konsumen seperti memberikan aduan kepada pihak PDAM agar dapat segera ditindak lanjuti.
2. PDAM Tirta Sembada selaku pelaku usaha harus selalu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumennya dalam hal standar kesehatan, keamanan dan kenyamanan konsumen serta layanan pemberian informasi kepada konsumen.
3. Pemerintahan diharapkan untuk membina agar mereka mengetahui akan hak dan kewajiban yang dimiliki yang telah tertera dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .

## DAFTAR PUSTAKA

### Peraturan Perundang Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;  
 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia;  
 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;  
 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air;  
 Peraturan Menteri kesehatan Nomor 416 Tahun 1999 tentang Syarat-Syarat Pengawasan Air Bersih;  
 Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

### Buku

S.T.C, Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989  
 Hadjon M. Philipus, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011.  
 H.R, Ridwan, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.  
 Marzuki, Peter. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.  
 Miru, Ahmadi, & Sutarman, Yudo, *Perlindungan Hukum Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.  
 Muhammad dan Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, Yogyakarta: BPFE, 2004.  
 Purwaningsih, Endang, *Hukum Bisnis*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2010.  
 Nasution, Z, Ahmad, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2006.  
 Notoatmojo, Soekidjo, *Etika dan hukum Kesehatan*, Jakarta: Rieneka cipta, 2010  
 Rahardjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2000.  
 Salim, & Nurbani, Erlis, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Disertasi dan Tesis*, Rajawali pers, Jakarta 2009.  
 Soeroso, R, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 1988.

- Suharmoko, *Hukum Perjanjian*, Jakarta:Kencana Prenanda,2004.
- Kristiyanti, Tri, Siwi, Celina, kristiyanti,*Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta: PT. Sinar Grafika, 2008), hlm.
- Widjaja Gunawan dan Yani Ahmadi, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Gramedika Pustaka Utama,2000.
- Zulham,*Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Kencana,2013.

### Skripsi

- Chairunisa, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air minum Depot Isi ulang "TOCA" Di Wilayah Pesanggrahan*. Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Negeri Syarif Hidayatullah,2015.
- Farokhi, Nur Isma, *Praktik Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen: Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,2015.
- Ibrahim, Ryandika taufik, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Kualitas Air Minum Isi Ulang di Kota Magelang*. Skripsi Program Studi Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tidar,2021.
- Irawan,Bayu,*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Layanan Air Minum Menurut Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Projotamansari Kabupaten Bantul)*.Skripsi Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga,2022.
- Setyani,Dyah,*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang Dengan Pelanggan Dikota Semarang*. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang,2009.

### JURNAL

- Alkausar, Razi, & Haflisyah,*Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Di Derah Air Minum Tirta Daroy Kota Banda Aceh Ditinjau Dari Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa, Vol. 6,2022.

- Hidayati, Deny, *Memudarnya Nilai Kearifan Lokal Masyarakat Dalam Pengelolaan Sumber Daya Air*; Jurnal Kependudukan Indonesia, Vol. 11,2016
- Mahayani sonis, Zuhari Ahmad, Saleh Moh, *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Barang Cacat Setelah Melakukan Transaksi Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perlindungan Konsumen*, Jurnal Commerce Law, Vol. 2,2022,hlm.117.
- Subadi, Endi, & Fadilah, Arif Ahmad. *Penyelesaian Ganti rugi Akibat Wanprestasi Perjanjian Jual Beli Online dikaitkan dengan Pasal19 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*. Jurnal Inovasi Penelitian, Vol.2,2021.
- Sukmamulya,Liya, *Pertanggung jawaban Pelaku Usaha Terhadap Kerugian Akibat Penggunaan bahan Klorin Terhadap Produk Pangan (Beras )*, jurnal syiar Hukum, Vol 12,2010.
- Supriatiningsih, Eka, *Perlindungan Hukum Terhadap Hak Konsumen Dalam Industri Perumahan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jurnal Hukum De'rechtsstaat, 2 (2), 2016.
- Radiansyah, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pelanggan Air Minum Isi Ulang*, jurnal UIR Law Review, Vol. 2,2018.
- Tadjudin, Nurdiana, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum "UE Taanah" \*Kabupaten Tojo Una-Una Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Vol. 4, 2017.

#### INTERNET

- Auli Christa Renata , *Hak dan kewajiban konsmen serta pelaku usaha yang perlu diketahui*, <https://www.hukumonline.com/klinik/a/hak-dan-kewajiban-konsumen-serta-pelaku-usaha-yang-perlu-diketahui-lt62e27b1d9c927/> , akses pada 21 November 2024.
- Tampubolon, Boris, <https://www.konsultanhukum.web.id/unsur-unsur-perbuatan-melawan-hukum/> , diakses 23 November 2024
- Tunardy, T, Wibowo “*Pengertian Konsumen serta Hak dan Kewajiban Konsumen*” , <https://jurnalhukum.com/pengertian-konsumen/> , diakses 21 November 2024.