

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR
BERSIH OLEH PERUMDA TIRTA BHAGASASI**



SKRIPSI

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

OLEH:

MUHAMMAD BINTANG FIRMANSYAH

21103040169

PEMBIMBING:

SALWA FAEHA HANIM, S.H., M.H.

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2025

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah sini:

Nama : Muhammad Bintang Firmansyah

NIM : 21103040169

Jurusan : Ilmu Hukum

Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perumda Tirta Bhagasasi" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dari karya orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 April 2025

Yang Menyatakan

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Muhammad Bintang Firmansyah,

NIM : 21103040169

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Muhammad Bintang Firmansyah

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : Muhammad Bintang Firmansyah
NIM : 21103040169
Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan
Air Bersih Oleh Perumda Tirta Bhagasasi

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN 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 dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 25 April 2025
Pembimbing



Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H.
NIP. 19950529 000000 2 005

HALAMAN PENGESAHAN



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-518/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH OLEH PERUMDA TIRTA BHAGASASI

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD BINTANG FIRMANSYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 21103040169
Telah diujikan pada : Rabu, 14 Mei 2025
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 6841093a7951a

Ketua Sidang

Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H.
SIGNED



Valid ID: 683fd7bc75056

Penguji I

Iswantoro, S.H., M.H.
SIGNED



Valid ID: 6841072e7ba7f

Penguji II

Annisa Dian Arini, M.H.
SIGNED



Valid ID: 684782758a0ca

Yogyakarta, 14 Mei 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

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

ABSTRAK

Konsumen menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah pihak yang menggunakan barang atau jasa untuk kebutuhan pribadi dan sosial. Air, sebagai kebutuhan dasar, harus dipenuhi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air. Namun, di lapangan, sering terjadi ketidakseimbangan posisi tawar konsumen, terutama pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi, disebabkan oleh kurangnya informasi, pelayanan yang tidak optimal, dan gangguan pasokan air. Perlindungan hukum bagi konsumen air bersih di Kabupaten Bekasi, khususnya terkait pelayanan Perumda Tirta Bhagasasi, menjadi isu penting dalam pemenuhan hak-hak konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Pasal 4 UU tersebut dalam pelayanan air bersih dan mengidentifikasi mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan Perumda. Dengan latar belakang bahwa air merupakan kebutuhan dasar yang esensial bagi kehidupan, penelitian ini berfokus pada bagaimana Perumda Tirta Bhagasasi memenuhi hak-hak konsumen dan tantangan yang dihadapi dalam memberikan layanan yang optimal.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan deskriptif dan yuridis-empiris. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi di lokasi penelitian, yaitu di Perumda Tirta Bhagasasi. Analisis data dilakukan secara kualitatif untuk memahami dinamika hubungan antara konsumen dan penyedia layanan. Penelitian ini juga mengeksplorasi mekanisme pengaduan yang ada, serta bagaimana perusahaan menangani keluhan dan sengketa yang muncul dari pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perumda Tirta Bhagasasi telah berupaya memenuhi hak-hak konsumen sesuai dengan ketentuan UU Perlindungan Konsumen, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal transparansi informasi dan kualitas layanan. Mekanisme penyelesaian sengketa yang diterapkan, termasuk saluran pengaduan yang mudah diakses, menunjukkan komitmen perusahaan untuk menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam infrastruktur dan edukasi konsumen untuk memastikan hak-hak mereka terlindungi secara efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kebijakan perlindungan konsumen di sektor layanan publik, khususnya dalam penyediaan air bersih.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Perumda Tirta Bhagasasi, Air Bersih, UU Nomor 8 Tahun 1999, Penyelesaian Sengketa

ABSTRACT

According to Article 1, Paragraph (2) of Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, a consumer is an individual or entity utilizing goods or services for personal and social needs. Water, as a fundamental necessity, must be provided in accordance with Law Number 17 of 2019 on Water Resources. However, in practice, consumers, particularly customers of Perumda Tirta Bhagasasi in Bekasi Regency, often face an imbalance in bargaining power due to inadequate information, suboptimal services, and water supply disruptions. Legal protection for clean water consumers in Bekasi Regency, especially concerning Perumda Tirta Bhagasasi's services, is a critical issue in ensuring consumer rights fulfillment. This study aims to analyze the implementation of Article 4 of the Consumer Protection Law in clean water services and to identify dispute resolution mechanisms between consumers and Perumda. Given that water is an essential need for life, this research focuses on how Perumda Tirta Bhagasasi fulfills consumer rights and the challenges encountered in delivering optimal services.

The research employs an empirical legal research method with a descriptive and juridical-empirical approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation at Perumda Tirta Bhagasasi. Qualitative data analysis was conducted to understand the dynamics of the relationship between consumers and service providers. The study also explores existing complaint mechanisms and how the company handles customer grievances and disputes.

The findings indicate that Perumda Tirta Bhagasasi has made efforts to uphold consumer rights in line with the Consumer Protection Law, although challenges remain in terms of information transparency and service quality. The implemented dispute resolution mechanisms, including accessible complaint channels, demonstrate the company's commitment to maintaining good relations with customers. However, improvements in infrastructure and consumer education are still needed to effectively protect consumer rights. This research is expected to contribute to the development of consumer protection policies in the public service sector, particularly in clean water provision.

Keyword : Consumer Protection, Perumda Tirta Bhagasasi, Clean Water, Law Number 8 of 1999, Dispute Resolution

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya....”

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

“When I look back on my past and think how much time I wasted on nothing, how much time has been lost in futilities, errors, laziness, incapacity to live; how little I appreciated it, how many times I sinned against my heart and soul—then my heart bleeds. Life is a gift, life is happiness, every minute can be an eternity of happiness!”

- Fyodor Dostoevsky

“We Must Never Forget Our Purpose, Even When The Way Before Us Is Difficult. We Must Look Up To The Heavens And Call Upon Our Faith And Be Strong When Everything Around Us Seems To Be Falling Apart”

- Ezio Auditore

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan kepada Allah SWT, Sebagai untaian syukur atas limpahan ilmu, yang menyinari jalan, dan membuka tabir wawasan dalam setiap langkahku menuju cahaya pengetahuan.

Karya ini saya persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta, sebagai wujud baktiku dan syukur atas kasih mereka yang mengalir tulus menyertai setiap langkah hidupku.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua saudaraku, yang tak pernah berhenti mendukung dalam setiap jalanku

Dan, Kepada Almameterku Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga, yang telah menjadi tempatku menuntut ilmu



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, taufik, hidayah, serta inayah-Nya yang tak terhingga. Berkat izin dan ridho-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perumda Tirta Bhagasasi". Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya kebenaran.

Proses penyusunan skripsi ini telah dilakukan dengan sebaik mungkin, meskipun penulis menyadari bahwa hasilnya masih jauh dari sempurna. Penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Dengan kerendahan hati, penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan dengan tulus ikhlas selama proses penyusunan skripsi ini. Atas segala kontribusi mereka, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya. Oleh karena itu, dengan segala hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Prof. Dr. Ali Shodiqin, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
3. Ibu Nurainun Mangunsong. S.H., M.Hum. selaku Kaprodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
4. Ibu Farrah Syamala Rosyda, S.H., M.H. selaku Sekretaris Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga
5. Bapak Dr. Ach. Tahir, S.H.I., S.H., LL.M., M.A. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, serta arahan berharga kepada penulis.
6. Ibu Salwa Faeha Hanim, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan ikhlas membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi, senantiasa memberikan dorongan, masukan, dan evaluasi yang sangat berharga bagi kesempurnaan skripsi ini.
7. Kepada seluruh Civitas Akademik dan Dosen Prodi Ilmu Hukum, yang telah membagikan ilmunya selama saya menjadi mahasiswa
8. Bapak Ahmad Firdaus, S.AB. selaku Direktur Umum Perumda Tirta Bhagasasi beserta jajarannya yang telah memberikan izin kepada penyusun untuk melakukan penelitian di Perumda Tirta Bhagasasi.
9. Kepada seluruh Bapak/Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Syari'ah dan Hukum, khususnya Staf Tata Usaha Program Studi Ilmu Hukum, yang telah memberikan bantuan dan fasilitas sehingga penyelesaian skripsi ini dapat terlaksana sesuai waktu yang ditentukan.
10. Kepada kedua orang tuaku Bapak Jakaria, S.E., dan Ibu Endeh Ratna tercinta, yang telah menjadi sandaran hati melalui doa-doa tulus, dukungan tak terbatas, dan motivasi tiada henti - mereka adalah alasan utama terselesaikannya perjalanan skripsi ini.
11. Kepada saudara-saudariku tersayang, Eriana Mahardika dan Aliya Fatiyatuz Zakiyyah, yang telah menjadi salah satu kekuatan pendorong dan sumber motivasi tak ternilai selama masa penyusunan skripsi ini.
12. Untuk seluruh Angkatan 2021 Program Studi Ilmu Hukum FSH UIN Sunan Kalijaga, kawan seperjalanan akademik yang selalu bersama sejak hari

pertama kuliah sampai momen penyelesaian studi, dengan semangat pantang menyerah yang patut dikenang selamanya. Yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

13. Kepada seluruh warga Astra dan Astri JPPI Minhajul Muslim yang selalu memberi semangat, serta memberikan berbagai masukan berharga selama proses penulisan skripsi ini.
14. Kepada Delingan Cemara 196 : Fahri, Agus, Fatma, Cici, Sarah, Laila, Febri, dan Azizah, yang semasa KKN bahkan setelah usai KKN telah menjadi teman, rekan, sekaligus keluarga bagi penulis.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
16. Dan terakhir, untuk diri saya sendiri, Muhammad Bintang Firmansyah, terima kasih karena telah berjuang hingga hari ini. Terima kasih atas keteguhan hati, kerja keras, dan semangat pantang menyerah dalam menyelesaikan perjalanan panjang ini. Skripsi ini adalah bukti dari setiap langkah kecil yang telah diambil dengan penuh dedikasi. Dan itu hanyalah awal dari perjalanan panjang yang lainnya.

Yogyakarta, 25 April 2025

Penyusun



Muhammad Bintang Firmansyah

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	7
D. Telaah Pustaka	9
E. Kerangka Teoritik	15
F. Metode Penelitian.....	17
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA LAYANAN AIR BERSIH	25
A. Teori Perlindungan Hukum.....	25
1. Pengertian Perlindungan Hukum	25
2. Bentuk Perlindungan Hukum	26
3. Hak dan Kewajiban Perlindungan Hukum.....	29
B. Teori Perlindungan Konsumen	30
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	30
2. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen	32
3. Prinsip Perlindungan Konsumen.....	35
4. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	37
5. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	39

C. Teori Penyelesaian Sengketa	44
1. Pengertian Sengketa	44
2. Proses Penyelesaian Sengketa.....	46
BAB III GAMBARAN UMUM DAN PELAYANAN AIR BERSIH PERUMDA TIRTA BHAGASASI.....	54
A. Gambaran Umum Kabupaten Bekasi.....	54
B. Gambaran Umum Perumda Tirta Bhagasasi.....	56
C. Sejarah Perumda Tirta Bhagasasi.....	59
D. Visi, Misi, dan Motto Perumda Tirta Bhagasasi	62
E. Struktur Organisasi Perumda Tirta Bhagasasi	63
F. Konsumen Perumda Tirta Bhagasasi	63
G. Pengaduan Pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi	64
BAB IV ANALISIS PEMENUHAN HAK KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA DI PERUMDA TIRTA BHAGASASI.....	66
A. Pemenuhan Hak Konsumen di Perumda Tirta Bhagasasi Berdasarkan Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999	66
B. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Perumda Tirta Bhagasasi	88
BAB V PENUTUP.....	100
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	109
CURRICULUM VITAE.....	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Peta Kabupaten Bekasi.....	55
Gambar 2 : Perumda Tirta Bhagasasi	59
Gambar 3 : Struktur Organisasi Perumda Tirta Bhagasasi.....	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Konsumen merupakan seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan atau memanfaatkan suatu produk atau pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan atau otoritas terkait. Merujuk pada Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Secara harfiah, konsumen merujuk pada individu yang membutuhkan, membelanjakan, atau menggunakan barang atau layanan¹

Secara umum, air menjadi sebuah kebutuhan yang sangat diperlukan bagi seluruh umat manusia. Merujuk teori yang dikemukakan oleh Frick dan Suskiyanto, bahwasannya air ialah salah satu elemen pembentuk bumi, dengan adanya air sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan hidup.² Makhluk hidup khususnya manusia tidak akan mampu bertahan tanpa air. Bagi manusia, air merupakan salah satu kebutuhan utama, sehingga dapat dibayangkan apabila manusia kehabisan air dari dalam kandungan bumi dan tidak ada lagi kegiatan usaha menyuplai air untuk kebutuhan sehari-hari,

¹ Anton Diary Steward Subakti & Natasya, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Air Mineral Merek Arsi Di Sibolga," *Unes Law Review* 6, no. 3 (2024): hlm. 9217.

² Pawitra Sari, *dkk*, "Pendampingan dalam Penerapan Arsitektur Ekologi pada Rumah Tinggal di Desa Sidoarum, Yogyakarta", *Maslahah : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 5:2 (2024), hlm. 124

terutama air untuk kebutuhan air minum yang kegunaannya untuk menjaga keseimbangan fisiologis tubuh dan pada umumnya manusia menggunakan air untuk berbagai kebutuhan, seperti mandi, mencuci, kaskus, produk pangan, papan dan sandang.

Secara normatif, pengusahaan air harus memprioritaskan hak-hak masyarakat atas air untuk kebutuhan dasar sehari-hari dan pertanian rakyat. Artinya, pengusahaan air tidak boleh mengorbankan kepentingan rakyat.³ Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, khususnya pada Pasal 8 yang mengatur bahwa setelah pemerintah pusat atau daerah menetapkan urutan prioritas dalam pemenuhan kebutuhan air, selanjutnya akan ditentukan penggunaan sumber daya air untuk keperluan usaha lain yang telah memperoleh izin.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka sepantasnya seorang konsumen diberikan perlindungan hukum sebagai bentuk tugas etis hukum dalam memberikan keadilan bagi seluruh subjek hukum yang ada. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin segala kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.⁴ Konsumen tidak hanya dihadapkan pada persoalan ketidakmengertian dirinya ataupun kejelasan akan pemanfaatan, pengguna maupun pemakai barang dan/atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha, karena kurang atau terbatasnya informasi

³ Ronny Winarno and Ardhiwinda Kusumaputra, "Hukum Pengusahaan Sumber Daya Air Berbasis Keadilan Atas Hak Air," *Analisis Hukum* 3, no. 2 (2020): hlm. 169.

⁴ Alfina Maharani & Adnand Darya Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, no. 6 (2021): hlm. 2

yang disediakan, melainkan juga terhadap bargaining position yang kadang kala sangat tidak seimbang, yang pada umumnya tercermin dalam perjanjian baku yang siap untuk ditandatangani maupun dalam bentuk klausula, atau ketentuan baku yang sangat tidak informatif, serta tidak dapat ditawar-tawar oleh konsumen manapun.⁵

Pentingnya pemberian informasi yang jelas bagi konsumen bukanlah tugas dari pelaku usaha semata-mata, melainkan juga tugas dari konsumen untuk mencari apa dan bagaimana informasi yang dianggap relevan yang dapat dipergunakannya untuk membuat suatu keputusan tentang penggunaan, pemanfaatan maupun pemakaian barang dan/atau jasa tertentu.⁶ Oleh karena itu, diperlukannya suatu perlindungan konsumen yang menjadi solusi dalam memberikan perlindungan terhadap subjek hukum guna mendapatkan hak dan kewajibannya. Perlindungan konsumen sendiri berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum agar terciptanya keadilan dalam transaksi jual beli antara konsumen dengan pedagang.

Pada prinsipnya, berlakunya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, selayaknya membawa perubahan kepada masyarakat Indonesia pada umumnya, bahwa hak dan kepentingannya sudah seharusnya menjadi perhatian penting. Air

⁵ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan : Panduan Praktis*, (Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008), hlm. 5

⁶ Ahmad Taufiq Akil *dkk*, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Beredarnya Makanan Yang Mengandung Zat Berbahaya," *Journal of Lex Generalis (JLS)* 3, no. 2 (2022): hlm. 259.

sebagai suatu kebutuhan yang sangat mendasar bagi kehidupan masyarakat, sehingga ada perusahaan daerah yang menyediakan layanan tersebut yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) atau Perusahaan Umum Daerah (Perumda).

Perumda Tirta Bhagasasi merupakan sebuah perusahaan daerah penyedia layanan air bersih yang terletak di Jl. Kalimalang BTB 25, Kp. Tegal Danas, Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi. Cakupan dari area operasionalnya meliputi Kabupaten Bekasi dan sebagian Kota Bekasi.⁷ Sebagai perusahaan daerah yang bertugas menyediakan air bersih di Kabupaten Bekasi, Perumda Tirta Bhagasasi mengandalkan air sungai Kalimalang sebagai sumber utama untuk air baku. Sungai ini berfungsi sebagai saluran irigasi yang vital di kawasan tersebut, dipilih karena keterbatasan sumber air lainnya, seperti Kali Bekasi, yang sering kali terkontaminasi limbah dan mengalami penurunan debit pada musim kemarau.⁸

Perusahaan tersebut pada dasarnya memang tidak memproduksi air bersih yang kemudian akan disebarluaskan kepada masyarakat. Namun, perusahaan tersebut hanya memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Kabupaten dan Kota Bekasi, sehingga hal ini menjadi sangat rawan untuk ditemukannya suatu bentuk pelanggaran yang berkaitan

⁷ Website Perumda Tirta Bhagasasi, <https://tirtabhagasasi.co.id/profil/bekasi-kota/>, Akses pada tanggal 19 Oktober 2024, Pukul 08.15

⁸ Website Perumda Tirta Bhagasasi, <https://tirtabhagasasi.co.id/tambah-debit-air-baku-pemkab-bekasi-audensi-dengan-kemen-pupr/>, Akses pada tanggal 19 Oktober 2024, Pukul 08.23

dengan hak dan kewajiban setiap pihak baik dari segi pelayanan maupun pelaksanaannya. Berpijak dari hal tersebut, maka kebutuhan akan adanya peraturan yang memberikan perlindungan kepada konsumen merupakan suatu hal yang tidak dapat dielakkan lagi.

Mewujudkan perlindungan konsumen berarti mewujudkan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.⁹ Penanganan perlindungan konsumen selama ini belum dilakukan secara terpadu, sehingga kepentingan konsumen terhadap hak dan kewajiban masih belum seperti yang diharapkan, maka upaya memberdayakan masyarakat konsumen dipandang perlu, penanganan masalah perlindungan konsumen yang terpadu dan komprehensif. Walaupun kelahirannya dirasakan sangat terlambat, tetapi sudah merupakan suatu langkah ke arah kemajuan dari political will pemerintah untuk lebih memberdayakan konsumen dan dapat merespon akan pentingnya keberadaan aturan hukum.¹⁰

Dalam pelaksanaannya, seringkali terjadi berbagai masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi konsumennya, antara lain meliputi masalah kemacetan air yang sampai berbulan-bulan permasalahan tersebut tidak terselesaikan, bahkan disaat musim penghujan

⁹ AZ. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta; Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm. 19

¹⁰Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia, Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 7

justru air tidak mengalir sama sekali. Hal ini terkadang tidak disertai dengan adanya informasi kepada pelanggan tentang kapan hal tersebut berakhir. Dapat disimpulkan bahwa bahwa masyarakat sebagai konsumen memiliki hak dan kewajiban yang telah diatur dalam undang-undang termasuk perlindungan hukum terhadap produk/ jasa terhadap pelanggan Perusahaan Umum Daerah (Perumda).

Permasalahan yang terjadi adalah penghentian sementara penyediaan air bersih di Sukatani akibat perbaikan pintu air dan pembersihan gorong-gorong yang berlangsung sejak 6 Oktober 2024. Selama satu minggu, pasokan air baku terhenti, mengakibatkan gangguan layanan air bersih bagi sekitar 7.500 pelanggan di wilayah tersebut. Meskipun upaya distribusi air bersih melalui mobil tangki dilakukan secara terus-menerus, banyak pelanggan melaporkan bahwa kualitas air yang diterima tidak memadai dan tidak layak pakai. Menurut laporan, perbaikan dijadwalkan selesai pada 16 Oktober 2024, dan setelah proses tersebut, layanan air bersih diharapkan kembali normal.¹¹ Namun, situasi ini menyoroti pentingnya komunikasi yang lebih baik antara Perumda Tirta Bhagasasi dan instansi terkait untuk mencegah dampak serupa di masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti terkait perlindungan konsumen di Perumda Tirta Bhagasasi dengan

¹¹ Website Perumda Tirta Bhagasasi. <https://tirtabhagasasi.co.id/distribusi-air-bersih-di-kcp-sukatani-terhenti-sementara-karena-perbaikan-pintu-air-oleh-pjt-ii/>, Akses pada tanggal 19 Oktober 2024, Pukul 08.33

mengambil judul dalam penelitian ini yaitu Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh Perumda Tirta Bhagasasi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis utarakan di atas, maka dalam hal ini penulis akan merumuskan permasalahan yang akan menjadi topik dalam penelitian ini di antaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pemenuhan Hak-Hak Konsumen dalam pelayanan di Perumda Tirta Bhagasasi berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999?
2. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi terkait pelayanan air bersih?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang dikemukakan diatas, Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis pemenuhan hak-hak konsumen dalam pelayanan di Perumda Tirta Bhagasasi berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
- b. Untuk mengkaji mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi terkait pelayanan air bersih.

2. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti sangat berharap agar hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat dan kegunaan yang signifikan, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun untuk praktik di lapangan, yaitu sebagai berikut:

a. Kegunaan Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang hukum, terkait perlindungan konsumen air bersih menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.
- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti-peneliti sejenis pada masa yang mendatang.

b. Kegunaan Praktis

1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang hukum perlindungan konsumen.

2) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan informasi tentang hak-hak konsumen dalam mendapatkan layanan air bersih yang sesuai standar.

3) Bagi Instansi/Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan untuk kebijakan terkait perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih.

D. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka berisi analisis mengenai hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti lain sebelumnya, yang relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan oleh penulis. Untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang sudah ada, penyusun melakukan analisis terhadap penelitian-penelitian sebelumnya, antara lain sebagai berikut.

Pertama, Skripsi yang ditulis oleh Armindo Gusnova yang berjudul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Skripsi ini mengkaji tentang Kualitas pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru masih menjadi masalah serius, jauh dari harapan konsumen dalam mendapatkan air bersih. Hal ini bertentangan dengan hak konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Untuk meningkatkan kepuasan, PDAM perlu merespons keluhan masyarakat secara cepat dan efektif. Penelitian ini mengkaji upaya perlindungan hukum bagi konsumen dan langkah yang harus diambil terkait buruknya pelayanan. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah permasalahan yang dikaji yaitu tentang penyelesaian sengketa dalam

pelayanan air bersih dan objek penelitian yaitu Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi.¹²

Kedua, Artikel Jurnal yang ditulis oleh Thri Ayu Astini Pandia & Wahyu Ramadhani yang berjudul “Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air Studi Pada PDAM Tirta Wampu Besitang”. Penelitian ini menyoroti posisi masyarakat sebagai pelanggan PDAM Tirta Wampu Besitang, yang menjalin perjanjian sebagai penyedia layanan air minum. Hak konsumen mencakup kelancaran, keamanan, dan keselamatan dalam distribusi air. Perjanjian tersebut bersifat baku, dituangkan dalam formulir. Tujuan penelitian adalah untuk mengevaluasi tanggung jawab PDAM terkait pelayanan distribusi air yang tidak lancar dan upaya penyelesaian tuntutan pelanggan. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris, mengumpulkan data primer dan sekunder melalui wawancara dan analisis kualitatif. Hasil menunjukkan tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi, termasuk perawatan kesehatan bagi konsumen yang terpengaruh oleh air tercemar.¹³ Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah fokus penelitian yaitu tentang

¹² Armindo Gustova, “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2021

¹³ Thri Ayu Astini Pandia & Wahyu Ramadhani, “Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air Studi Pada PDAM Tirta Wampu Besitang”, *CND Law Review Journal*, Vol. 1, No. 1, 2024, 40-51.

penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan penyelesaian sengketa antara perusahaan dan konsumen.

Ketiga, Tesis yang ditulis oleh Erwidati yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi”. Tesis ini membahas keabsahan perjanjian yang mengandung klausula eksonerasi dan keseimbangan posisi para pihak, menggunakan metode hukum normatif dengan merujuk pada peraturan dan literatur terkait. Pergeseran dalam sistem perjanjian disebabkan oleh munculnya kontrak standar, berkurangnya kebebasan memilih bagi pihak-pihak yang terlibat, dan semakin banyaknya konsumen sebagai pihak dalam kontrak. Kesimpulan dari penelitian ini mencakup bahwa Hukum Perjanjian di Indonesia mengikuti ketentuan Belanda dalam Buku III KUH Perdata, meliputi kewajiban para pihak, kebebasan berkontrak, dan konsensualisme; perjanjian baku dapat dibatalkan jika tidak memenuhi syarat kesepakatan yang sah; dan prinsip tanggung jawab penting dalam perlindungan konsumen karena mereka rentan terhadap eksploitasi. Doktrin caveat emptor menekankan kewaspadaan konsumen terhadap kemungkinan cacat barang sebelum membeli. Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak (Pasal 1338 KUH Perdata), namun harus dibatasi untuk mencegah ketimpangan. Oleh karena itu, rekomendasi dari penelitian ini mencakup perlunya pengaturan perjanjian baku dalam undang-undang agar hak dan kewajiban para pihak jelas serta mewajibkan pengesahan perjanjian baku oleh otoritas kompeten demi melindungi kepentingan

umum dan pihak yang lebih lemah.¹⁴ Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah objek perlindungan konsumen yaitu pada Perumda.

Keempat, Artikel jurnal yang ditulis oleh Galih Puji Mulyono yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Tata Pengelolaan Air di Indonesia”. Artikel ini menganalisis kebijakan perlindungan hukum terhadap sumber daya air di Indonesia. Perlindungan hukum ini sangat penting sebagai pedoman dan aturan bagi perilaku manusia, sejalan dengan tujuan hukum untuk menciptakan ketertiban dalam masyarakat. Perkembangan hukum mengenai sumber daya air perlu diperbarui agar sejalan dengan dinamika masyarakat, sehingga perlindungan hukum tersebut dapat berkontribusi pada pelestarian air di Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif (doctrinal) dengan metode yang mencakup: a) Pendekatan Undang-Undang; b) Pendekatan Konseptual; dan c) Pendekatan Perbandingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran sektor swasta dalam pengelolaan sumber daya air didasarkan pada pentingnya pertumbuhan ekonomi melalui mekanisme pasar dan kontribusi investasi swasta dalam pengembangan sumber daya air. Inggris dikenal sebagai negara yang unggul dalam pengelolaan air, bahkan menjadi penyedia air bagi negara-negara yang kekurangan, seperti Singapura. Namun, sistem pengelolaan air di Inggris berbeda dengan di Indonesia, di

¹⁴ Erwidati, “Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi”, *Tesis*, Fakultas Hukum Universitas Jember, 2023.

mana Inggris menerapkan sistem pengalihan kepemilikan air.¹⁵ Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu fokus kajiannya yakni tentang perlindungan hukum bagi konsumen air bersih yang dilayani oleh Perumda Tirta Bhagasasi, dengan dasar UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kelima, Artikel jurnal yang ditulis oleh Imam Wahyu Jati yang berjudul “Fungsi Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Penyedia Tenaga Listrik terhadap Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen”. Penelitian ini mengkaji isu hukum terkait peran PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik bagi konsumen, dengan perspektif dari undang-undang perlindungan konsumen. Rumusan masalah yang diangkat meliputi peran PLN dalam memberikan layanan di sektor kelistrikan dan perlindungan hukum bagi konsumen listrik. Dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif serta menerapkan teori tanggung jawab dan teori akibat hukum sebagai alat analisis, penelitian ini menemukan bahwa peran PLN adalah menyediakan listrik secara berkelanjutan dengan kualitas dan keandalan yang baik, serta bertanggung jawab jika tidak dapat memenuhi kewajibannya. Selain itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur dua jalur penyelesaian sengketa, yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau jalur peradilan; setelah diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor

¹⁵ Galih Puji Mulyono, “Perlindungan Hukum Terhadap Tata Pengelolaan Air di Indonesia”, *Jurnal Cakrawala Hukum*, Vol. 10, No. 1, 2019, 18-29.

8 Tahun 1999, beban pembuktian mengenai kesalahan pelaku usaha ditanggung oleh produsen atau pelaku usaha tersebut.¹⁶

Penelitian ini memiliki perbedaan mendasar dengan penelitian terdahulu, baik dari segi objek, fokus kajian, maupun metode yang digunakan. Secara khusus, penelitian ini menyoroti Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi, yang belum menjadi objek dalam studi sebelumnya, serta mengkaji secara mendalam pemenuhan hak-hak konsumen berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan Perumda. Sementara penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti kualitas layanan PDAM, tanggung jawab perusahaan dalam perjanjian baku, serta kebijakan perlindungan hukum dalam pengelolaan air secara umum, penelitian ini lebih spesifik dalam menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen dalam layanan air bersih oleh Perumda Tirta Bhagasasi, dengan pendekatan yuridis-empiris melalui penelitian lapangan (*field research*). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam mengkaji efektivitas perlindungan hukum bagi konsumen air bersih serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan penyedia layanan air di tingkat daerah.

¹⁶ Imam Wahyu Jati, "Fungsi Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Penyedia Tenaga Listrik terhadap Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Aainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, Vol. 1, No. 2, 2021, 58-73.

E. Kerangka Teoritik

1. Teori Perlindungan Hukum

Teori Perlindungan Hukum merujuk pada konsep yang menjamin hak dan kepentingan individu atau kelompok dari tindakan sewenang-wenang, baik oleh negara, masyarakat, maupun pihak lain. Menurut Satjipto Rahardjo, perlindungan hukum adalah upaya untuk menciptakan keadilan dan kepastian hukum melalui norma-norma yang melindungi subjek hukum dari pelanggaran atau ketidakadilan. Intinya, teori ini menekankan bahwa setiap orang berhak mendapatkan jaminan hukum atas hak-haknya, serta akses untuk mempertahankan diri melalui mekanisme hukum yang adil.¹⁷

Teori Perlindungan Hukum mencakup dua aspek utama: preventif (pencegahan pelanggaran melalui aturan dan pengawasan) dan represif (penyelesaian pelanggaran melalui sanksi atau ganti rugi). Teori ini juga didasarkan pada prinsip-prinsip seperti kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan, sebagaimana dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Perlindungan hukum tidak hanya bersifat formal melalui undang-undang, tetapi juga harus diimplementasikan secara substantif agar benar-benar melindungi masyarakat, terutama kelompok rentan. Dengan demikian, teori ini

¹⁷ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000), hlm. 45.

menjadi fondasi bagi penegakan hukum yang berkeadilan dan berorientasi pada perlindungan hak asasi manusia.¹⁸

2. Teori Perlindungan Konsumen

Menurut Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perlindungan konsumen didefinisikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Definisi ini tercantum dalam Pasal 1 Angka 1 UU Nomor 8 Tahun 1999. Hukum perlindungan konsumen saat ini mendapatkan perhatian yang signifikan karena berkaitan dengan regulasi yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Perlindungan ini tidak hanya ditujukan kepada masyarakat sebagai konsumen, tetapi juga kepada pelaku usaha yang memiliki hak yang setara untuk mendapatkan perlindungan. Dengan demikian, baik konsumen maupun pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban masing-masing.¹⁹

3. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa merupakan konflik yang timbul dari perselisihan di antara pihak-pihak yang berperan dalam suatu kesepakatan. Konflik ini muncul akibat kekurangan atau pelanggaran kewajiban

¹⁸ Gustav Radbruch, *Rechtsphilosophie*, diterjemahkan oleh R. Oebit Djoenaedi (Jakarta: Penerbit Nusa Media, 2019), hlm. 73.

¹⁹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika, 2022), hlm. 1

(wanprestasi) yang dilakukan oleh salah satu pihak dalam kesepakatan tersebut.²⁰

Dean G. Pruitt dan Jeffrey Z. Rubin mengemukakan teori penyelesaian sengketa yang terdiri dari lima strategi utama. Pertama, bertanding (*contending*), di mana salah satu pihak berusaha menerapkan solusi yang lebih diinginkan tanpa mempertimbangkan kepentingan pihak lain. Kedua, mengalah (*yielding*), yaitu menurunkan harapan pribadi dan menerima hasil yang kurang dari yang diinginkan. Ketiga, pemecahan masalah (*problem solving*), yang melibatkan pencarian alternatif yang memuaskan bagi kedua belah pihak. Keempat, menarik diri (*withdrawing*), di mana salah satu pihak memilih untuk meninggalkan situasi konflik baik secara fisik maupun psikologis. Terakhir, diam (*inaction*), yaitu tidak melakukan tindakan apapun dalam menghadapi konflik tersebut. Strategi-strategi ini mencerminkan berbagai pendekatan dalam mengatasi permasalahan sosial dan konflik interpersonal.²¹

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu penelitian hukum secara empiris (*empirical legal research*) dengan cara penelitian

²⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 13

²¹ Dean G Pruitt & Jeffrey Z. Rubin, *Konflik Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 4-6.

yang langsung terjun ke lapangan (*field research*).²² Penelitian ini dilakukan dengan mendatangi langsung Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi dengan tujuan mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan, serta memperoleh informasi tentang objek yang akan dibahas.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif-analitis. Penelitian deskriptif-analitis adalah jenis penelitian yang fokus pada penyajian informasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kondisi hukum yang berlaku di suatu lokasi tertentu, fenomena yuridis yang ada, atau peristiwa hukum spesifik yang terjadi dalam masyarakat.²³ Penelitian deskriptif-analitis berarti bahwa peneliti berusaha untuk menyajikan gambaran atau penjelasan mengenai subjek dan objek penelitian berdasarkan hasil yang telah diperoleh. Dalam hal ini, peneliti melakukan analisis terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut.²⁴

²² Nur Solikin, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*, (Pasuruan: Qiara Media, 2021), hlm. 30-31

²³ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004), hlm 48-51

²⁴ Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, (Mataram: Mataram University Press, 2020), hlm. 26

3. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan penelitian Yuridis-Empiris untuk mengeksplorasi efektivitas hukum. Pendekatan ini melibatkan analisis tentang cara hukum bekerja dalam masyarakat serta data dan kejadian yang ditemukan secara langsung di lapangan.²⁵

4. Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung melalui observasi serta wawancara dengan 1 orang pegawai dari Divisi Humas & Hukum, 1 Orang dari Divisi Hubungan Langgan, serta konsumen yang berjumlah 4 dari Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui kajian literatur atau penelitian kepustakaan (library research). Selanjutnya, data sekunder tersebut dikategorikan ke dalam tiga jenis bahan hukum, yaitu:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum ini memiliki kekuatan mengikat secara hukum, mencakup berbagai peraturan yang relevan. Dalam

²⁵ Zainudin Ali, Metode Penelitian Hukum, (Jakarta : Sinar Grafika , 2016)., hlm. 31.

penelitian ini, bahan hukum primer yang akan digunakan meliputi:

- a) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- b) Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- c) Undang-undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah
- e) Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
- f) Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
- g) Peraturan Daerah Kabupaten Bekasi Nomor 6 Tahun 2023 tentang Perusahaan Umum Daerah Tirta Bhagasasi

2) Bahan Hukum Sekunder

Merupakan sumber hukum yang berfungsi untuk menguraikan dan melengkapi sumber hukum primer.

Dalam studi ini, beberapa jenis sumber hukum sekunder akan dimanfaatkan, di antaranya:

- a) Literatur yang membahas topik hukum perlindungan konsumen, penyelesaian sengketa serta metodologi penelitian;
- b) Karya akademik seperti skripsi dan tesis;
- c) Publikasi ilmiah atau temuan penelitian dari para pakar;
- d) Sumber daring yang relevan dengan topik penelitian.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum ini berfungsi sebagai panduan dan penjas bagi sumber hukum primer maupun sekunder, yang mencakup beberapa referensi seperti:

- a) Kamus hukum; dan
- b) Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Teknik Pengamatan atau observasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati fenomena dalam suatu komunitas tertentu.²⁶

Observasi ini dilakukan di Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi.

b. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk melakukan interaksi tanya jawab secara langsung antara peneliti dan responden, narasumber, atau

²⁶ Sigit Sapto Nugroho dkk, *Metodologi Riset Hukum*, (Sukoharjo: Oase Pustaka, 2020), hlm. 78

informan guna mengumpulkan informasi. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data mengenai aspek-aspek yang tidak dapat dijangkau melalui pengamatan.²⁷ Wawancara pada penelitian ini akan dilakukan kepada pegawai dari Divisi Humas & Hukum, Divisi Hubungan Langgan, pegawai kantor cabang, serta konsumen dari Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi.

c. Dokumentasi

Penelitian ini menerapkan dokumentasi untuk mengumpulkan dan menganalisis data terkait perlindungan konsumen dalam pelayanan air bersih oleh Perumda. Data yang diperoleh meliputi catatan, buku, artikel media, dan laporan yang relevan. Fokus penelitian adalah pada dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan perlindungan hukum bagi pelanggan air bersih, serta tanggung jawab Perumda dalam memenuhi hak-hak konsumen terhadap kualitas air yang disediakan.

6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu metode analisis dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan analitis. Data ini dapat diperoleh dari pernyataan responden, baik secara lisan maupun tertulis, serta mencakup perilaku nyata

²⁷ *Ibid*, hlm. 71

yang diteliti sebagai kesatuan. Analisis kualitatif tidak menggunakan angka, melainkan menyajikan gambaran dan deskripsi melalui kata-kata berdasarkan temuan yang ada. Oleh karena itu, pendekatan ini lebih menekankan pada kualitas data daripada kuantitas. Metode kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi fakta-fakta secara mendalam dengan mempertimbangkan karakteristik ilmiah individu atau kelompok, sehingga dapat memahami dan mengungkap makna di balik fenomena yang terjadi.

7. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi yang beralamat di Jl. Kalimalang BTB 25, Jl. Tegal Danas, Kec. Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17530. Pemilihan lokasi ini dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian terhadap objek yang akan diteliti.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai berbagai macam pokok bahasan yang akan dibahas dalam penelitian, maka diperlukan sistematika pembahasan dalam penelitian. Terdapat lima (5) bab yang menjadi sistematika pembahasan dalam penelitian ini. Isi dari bab-bab tersebut diuraikan ke dalam beberapa bagian sebagai berikut. bab yang disusun sebagai berikut:

Bab Pertama, berisi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, kemudian permasalahan yang diangkat dalam suatu rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

Bab Kedua, berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan teoritis penelitian ini. Penjelasan mengenai perlindungan hukum, perlindungan konsumen serta penjelasan terkait penyelesaian sengketa antara produsen dan konsumen.

Bab Ketiga, berisi tentang gambaran umum Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi. Yang meliputi sejarah, Visi, misi, dan motto, struktur organisasi, konsumen, dan laporan pengaduan.

Bab Keempat, berisi tentang hasil penelitian yang akan membahas tentang Penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi dan Mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dan Perumda Tirta Bhagasasi di Kabupaten Bekasi terkait pelayanan air bersih

Bab Kelima, berisi bagian akhir yang menyajikan kesimpulan dari seluruh pembahasan yang telah diuraikan dari bab pertama hingga bab keempat. Kesimpulan dalam bab ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang diajukan oleh penulis. Dan Saran-saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan hasil penelitian yang telah diuraikan secara rinci pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Perumda Tirta Bhagasasi telah memenuhi hak-hak konsumen dalam pelayanan air bersih sesuai dengan Pasal 4 UU Nomor 8 Tahun 1999 melalui beberapa langkah nyata, di antaranya menjamin kualitas air sesuai standar kesehatan, menyediakan informasi yang transparan, menyelenggarakan mekanisme pengaduan yang responsif, serta memberikan kompensasi atas gangguan layanan. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat beberapa tantangan seperti kesenjangan akses informasi bagi masyarakat dengan literasi digital rendah, ketidakmerataan distribusi layanan, dan inkonsistensi penerapan kebijakan non-diskriminatif. Untuk itu, diperlukan strategi yang lebih inklusif, seperti pendekatan non-digital dalam sosialisasi dan peningkatan cakupan layanan, guna memastikan perlindungan konsumen yang merata, khususnya bagi kelompok rentan. Dengan demikian, meskipun Perumda Tirta Bhagasasi telah memenuhi kewajiban hukumnya, upaya perbaikan berkelanjutan tetap dibutuhkan agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal dan berkeadilan.
2. Perumda Tirta Bhagasasi menyelesaikan sengketa dengan konsumen terkait pelayanan air bersih melalui mekanisme internal yang meliputi

pengaduan multichannel (call center, media sosial, dan kantor cabang), verifikasi keluhan, serta penyelesaian teknis atau administratif oleh tim khusus. Jika tidak tercapai kesepakatan, perusahaan mengedepankan pendekatan non-litigasi seperti negosiasi dan mediasi, sesuai UU AAPS, sebelum beralih ke jalur hukum. Kompensasi diberikan jika terbukti ada kesalahan perusahaan, mencerminkan kepatuhan terhadap UUPK dan prinsip keadilan restoratif ala Pruitt & Rubin. Meski tanpa BPSK, strategi ini berfokus pada solusi kolaboratif untuk mempertahankan relasi baik dengan konsumen.

B. Saran

1. Untuk Pemerintah: Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan dan pembinaan terhadap Perumda dalam pelayanan publik, khususnya penyediaan air bersih. Diperlukan regulasi teknis turunan UU Nomor 8 Tahun 1999 agar perlindungan konsumen lebih efektif dan sesuai kondisi daerah. Edukasi tentang hak dan kewajiban konsumen juga perlu digencarkan, serta pembentukan BPSK di Kabupaten Bekasi untuk mempermudah penyelesaian sengketa.
2. Untuk Instansi: Perumda Tirta Bhagasasi harus terus meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam distribusi air bersih yang merata. Mekanisme pengaduan perlu dioptimalkan dengan respons cepat dan informasi yang transparan. Penting juga memperkuat komunikasi publik, edukasi pelanggan, serta membentuk unit pengawasan internal untuk perlindungan konsumen.

3. Untuk Pelanggan: Konsumen diharapkan lebih memahami dan menjalankan hak serta kewajibannya sesuai UU Nomor 8 Tahun 1999. Mereka perlu aktif menyampaikan keluhan, menggunakan air secara bijak, membayar tagihan tepat waktu, dan memberikan masukan untuk peningkatan layanan.
4. Untuk Peneliti Berikutnya: Disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif dan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai wilayah. Penelitian bisa diperluas dengan membandingkan perlindungan hukum konsumen di Perumda dan BUMD lain guna menemukan praktik terbaik di tingkat nasional.
5. Untuk peneliti pribadi : Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan baik dari segi waktu, sumber data, maupun cakupan wilayah.

DAFTAR PUSTAKA

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492 Tahun 2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 6 Tahun 2020 tentang Lembaga Mediasi

BUKU

Ali, Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.

Amriani, Nurnaningsih, *Mediasi: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.

Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media, 2010.

Blake, Robert R., dan Jane S. Mouton, *The Managerial Grid*. Houston: Gulf Publishing Co., 1964.

Burton, John W., *Conflict: Human Needs Theory*. London: Macmillan, 1990.

Bush, Robert A. Baruch, dan Joseph P. Folger, *The Promise of Mediation*. San Francisco: Jossey-Bass, 1994.

Carroll, Archie B., "The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders," *Business Horizons* 34, no. 4 (1991): 39-48.

Daeng, Muhammad Yamin, dkk., *Hukum Perlindungan Konsumen*. Pekanbaru: Taman Karya, 2024.

- Dewi, Erna Widyastuti, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Dirdjosisworo, Soedjono. Pengantar Ilmu Hukum. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Folberg, Jay, dan Alison Taylor, *Mediation: A Comprehensive Guide to Resolving Conflicts Without Litigation*. San Francisco: Jossey-Bass, 1984.
- Folger, Joseph P., Marshall S. Poole, dan Randall K. Stutman, *Working Through Conflict: Strategies for Relationships, Groups, and Organizations*, edisi ke-6. Boston: Pearson, 2009.
- Habermas, Jürgen, *The Theory of Communicative Action*, Volume 1: Reason and the Rationalization of Society. Boston: Beacon Press, 1984.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika, 2018.
- Moore, Christopher W., *The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict*, edisi ke-4. San Francisco: Jossey-Bass, 2014.
- Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Muhammad, Abdulkadir, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004.
- Nasution, Az., *Konsumen dan Hukum*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Nugroho, Sigit Sapto, Arie Tjatur Haryani, dan Farkhani, *Metodologi Riset Hukum*. Sukoharjo: Oase Pustaka, 2020.
- Nurmadjito, *Kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-Undangan tentang Perlindungan Konsumen di Indonesia*, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Bandung: Mandar Maju, 2000.
- Panjaitan, Hotma, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Jala Permata Aksara, 2021.
- Pranjoto, Eko, *Antinomi Norma Hukum Pembatalan Pemberian Hak atas Tanah oleh Peradilan Tata Usaha Negara dan Badan Pertanahan Nasional*. Bandung: Utomo, 2006.
- Pruitt, Dean G., dan Jeffrey Z. Rubin, *Konflik Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Pruitt, Dean G., dan Jeffrey Z. Rubin, *Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement*. New York: McGraw-Hill, 1986.

- Rahardjo, Satjipto. Ilmu Hukum. Cet. VI. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2006.
- Rahardjo, Satjipto. Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia. Jakarta: Kompas, 2003.
- Rahmadi, Takdir, *Mediasi: Penyelesaian Sengketa melalui Pendekatan Mufakat*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Rawls, John, *A Theory of Justice*. Cambridge, MA: Harvard University Press, 1971.
- Redfern, Alan, dan Martin Hunter, *Law and Practice of International Commercial Arbitration*, edisi ke-4. London: Sweet & Maxwell, 2004.
- Shofie, Yusuf, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2009.
- Solikin, Nur, *Pengantar Metodologi Penelitian Hukum*. Pasuruan: Qiara Media, 2021.
- Subekti, R., *Pokok-Pokok Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Intermasa, 2003.
- Susanto, Happy, *Hak-Hak Konsumen: Panduan Praktis*. Jakarta: Transmedia Pustaka, 2008.
- Syamsul, Iman, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, 2004.
- Thibaut, John, dan Laurens Walker, *Procedural Justice: A Psychological Analysis*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1975.
- Tyler, Tom R., *Why People Obey the Law*. New Haven: Yale University Press, 1990.
- Usman, Rachmadi, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 2013.
- Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2017.

JURNAL

- Akil, Ahmad Taufik, dkk., "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dengan Beredarnya Makanan yang Mengandung Zat Berbahaya", *Journal of Lex Generalis (JLS)*, (2022), 250-265.
- Fadilah, Fadila Ayu, & Putri, Sekar Ayu, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dan Arbitrase (Literature Review Etika)", *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, Vol. 2, No. 6, (2021), 750.

Jati, Ikhwan Wahyu, "Fungsi Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai Penyedia Tenaga Listrik terhadap Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *'Aainul Haq: Jurnal Hukum Keluarga Islam*, (2021), 58-73.

La Porta, Rafael. "Investor Protection and Corporate Governance." *Journal of Financial Economics*, no. 58, 1999.

Maharani, Ayu, & Dzikra, Aulia Dwi, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia : Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)", *JEMSI : Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, (2021), 659-666.

Mulyono, Galih Putra, "Perlindungan Hukum Terhadap Tata Pengelolaan Air di Indonesia", *Jurnal Cakrawala Hukum*, (2019), 18-29.

Ozanne, Julie L., & Hill, Ronald P., "The role of the dominant social paradigm in environmental attitudes of consumers", *Advances in Consumer Research*, Vol. 25, (1998), 431-437.

Pandia, Tiurma Asih, & Ramadhani, Winda, "Tanggung Jawab Perusahaan Terhadap Pelanggan Akibat Pelayanan Buruk Pendistribusian Air Studi Pada Pdam Tirta Wampu Besitang", *CND Law Review*, (2024), 40-51.

Pawitra, Sinta, dkk., "Pendampingan dalam Penerapan Arsitektur Ekologi pada Rumah Tinggal di Desa Sidoarum, Yogyakarta", *Maslahah : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, (2024), 123-144.

Rosita, "Alternatif Dalam Penyelesaian Sengketa (Litigasi Dan Non Litigasi)", *Al-Bayyinah*, (2017), 99-113.

Samad, Abdul, "Consumer Dispute Resolution By BPSK In Protecting Consumer Rights", *International Asia Of Law and Money Laundering*, Vol. 1, No. 2, (2022), 137-143.

Surbakti, Anggiat Daniel, & Natasya, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Terhadap Air Mineral Merek Arsi Di Sibolga", *Unes Law Review*, (2024), 9217-9225.

Winarno, Raden, & Kusumaputra, Adi, "Hukum Pengusahaan Sumber Daya Air Berbasis Keadilan Atas Hak Air", *Analisis Hukum*, (2020), 169-179.

SKRIPSI, TESIS, DISERTASI

Armindo, Gusnova. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota

Pekanbaru Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. *Skripsi Fakultas Hukum Universitas Islam Riau Pekanbaru*. 2021.

Erwidati, Perlindungan Konsumen Terhadap Perjanjian Baku yang Mengandung Klausula Eksonerasi. *Tesis Fakultas Hukum Universitas Jember*, 2023.

Jilke, S. (2015). Essays on the Microfoundations of Competition and Choice in Public Service Delivery (*PhD dissertation*). *Erasmus University Rotterdam*.

Setiono. Rule of Law (Supremasi Hukum). *Tesis Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta*, 2004.

LAIN-LAIN

Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi. (2024). Kabupaten Bekasi Dalam Angka 2024. <https://bekasikab.bps.go.id>

KBBI Daring. (2025). Hasil Pencarian Penyelesaian. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penyelesaian>

Perumda Tirta Bhagasasi. (2024). Profil Bekasi Kota. <https://tirtabhagasasi.co.id/profil/bekasi-kota/>

Perumda Tirta Bhagasasi. (2024). Tambah Debit Air Baku Pemkab Bekasi Audensi dengan Kemen PUPR. <https://tirtabhagasasi.co.id/tambah-debit-air-baku-pemkab-bekasi-audensi-dengan-kemen-pupr/>

Perumda Tirta Bhagasasi. 100 Pelajar SMK Angkasa 1 Jakarta Belajar Kelola Air Bersih di Perumda Tirta Bhagasasi, <https://tirtabhagasasi.co.id/100-pelajar-smk-angkasa-1-jakarta-belajar-kelola-air-bersih-di-perumda-tirta-bhagasasi/>

Perumda Tirta Bhagasasi. (2024). Distribusi Air Bersih di KCP Sukatani Terhenti Sementara Karena Perbaikan Pintu Air oleh PJT II. <https://tirtabhagasasi.co.id/distribusi-air-bersih-di-kcp-sukatani-terhenti-sementara-karena-perbaikan-pintu-air-oleh-pjt-ii/>

Reza, M. (2025). Pemkab dan Pemkot Bekasi Tandatangani Perjanjian Bantuan Keuangan Umum Pemisahan Aset Perumda Tirta Bhagasasi. <https://www.bekasikab.go.id/pemkab-dan-pemkot-bekasi-tandatangani-perjanjian-bantuan-keuangan-umum-pemisahan-aset-perumda-tirta-bhagasasi>

The American Presidency Project. (1962). Special Message to the Congress on Protecting the Consumer Interest. <https://www.presidency.ucsb.edu/documents/special-message-the-congress-protecting-the-consumer-interest>

- Timor, H. B. (2025). DPRD Setujui Perubahan Status PDAM Tirta Bhagasasi Menjadi Perumda. <https://www.bekasikab.go.id/dprd-setujui-perubahan-status-pdam-tirta-bhagasasi-menjadi-perumda>
- Wawancara dengan Farhan Rabani selaku Staff Bagian Hubungan Langganan Perumda Tirta Bhagasasi, 12 Februari 2025
- Wawancara dengan Priyo Budi Laksana selaku Staff Bagian Humas dan Hukum Perumda Tirta Bhagasasi, 17 Februari 2025
- Wawancara dengan Sadi selaku Pelanggan Air Perumda Tirta Bhagasasi, 12 Februari 2025
- Wawancara dengan Riki Raharto selaku Pelanggan Air Perumda Tirta Bhagasasi, 19 Mei 2025
- Wawancara dengan Peri Irawan selaku Pelanggan Air Perumda Tirta Bhagasasi, 21 Mei 2025
- Wawancara dengan Akim Abdul Aras selaku Pelanggan Air Perumda Tirta Bhagasasi, 24 Mei 2025