

PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM “TIRTA RANGGA”
(STUDI DUSUN CIASEM HILIR, KABUPATEN SUBANG)



SKRIPSI

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

OLEH :

FAHMI HILMAWAN

NIM : 21103080097

PEMBIMBING :

Dr. H. HAMIM ILYAS, M.Ag.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PROGRAM STUDI HUKUM EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

2025

ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang (Perumda TRS) merupakan perusahaan milik daerah Kabupaten Subang yang bergerak dalam penyediaan jasa air bersih. Sebagai Perusahaan yang bergerak dalam sektor publik sudah seharusnya Perumda TRS memberikan pelayanan yang berkualitas. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan keluhan dari pelanggan, seperti air yang keruh dan pelayanan yang belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan perlindungan konsumen sebagaimana diatur pada pasal 98 Peraturan Daerah Kabupaten Subang dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen belum berjalan sebagaimana mestinya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna layanan Perumda TRS serta mengevaluasi kendala dan solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya secara perlindungan konsumen, akan tetapi, juga sesuai dengan mengedepankan prinsip *Maqashid* syariah al-Ghazali. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris. Pendekatan yuridis normatif digunakan untuk mengkaji peraturan perundang-undangan yang relevan sebagai dasar perlindungan konsumen, adapun pendekatan yuridis empiris dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara langsung dengan informan, dan pihak internal Perumda TRS guna mendapatkan data faktual mengenai praktik pelayanan serta tanggapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Perumda TRS telah berupaya memberikan layanan sesuai ketentuan hukum, namun masih terdapat kekurangan dalam aspek distribusi air dan respons terhadap aduan pelanggan. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada kerugian konsumen secara hukum, tapi berdampak juga kepada kerugian Masyarakat yang membutuhkan air sebagai mata pencahriannya.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Perumda TRS, *Maqashid* syariah al-Ghazali, Hukum Perlindungan Konsumen

ABSTRACT

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga (Perumda TRS) is a regionally owned enterprise engaged in the provision of clean water services. As a public sector entity, Perumda TRS is expected to deliver high-quality services. However, in practice, customer complaints still arise, such as murky water and suboptimal service delivery. This indicates that consumer protection, as regulated in Article 98 of the Regional Regulation of Subang Regency and Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection, has not been implemented effectively.

This study aims to analyze the form of legal protection provided to consumers using Perumda TRS services and to evaluate the challenges and solutions for improving service quality, not only from a consumer protection perspective but also by incorporating the principles of Maqashid syariah according to al-Ghazali. The research adopts both normative and empirical juridical approaches. The normative juridical approach is used to examine relevant laws and regulations as the legal basis for consumer protection, while the empirical juridical approach involves field observations and interviews with customers and internal parties of Perumda TRS to obtain factual data on service practices and consumer responses.

The findings indicate that although Perumda TRS has made efforts to comply with legal requirements, shortcomings remain in water distribution and response to customer complaints. This situation results not only in legal harm to consumers but also in broader impacts on communities who rely on access to clean water for their livelihoods.

Keywords: Consumer Protection, Perumda TRS, Maqashid syariah al-Ghazali, Consumer Protection Law

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 515856 Yogyakarta 55281**

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan menoreksi serta mengadakan perbaikan sepertinya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Fahmi Hilmawan

NIM : 21103080097

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum "Tirta Rangga" (Studi Dusun Ciasem Hilir Kabupaten Subang)

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (HES) UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam bidang Hukum.

Dengan ini saya mengharap agar skripsi tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 30 April 2025

Pembimbing

Hamim Ilyas
Dr. H Hamim Ilyas, M.Ag.

NIP : 19610401 198803 1002

SURAT KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fahmi Hilmawan

NIM : 21103080097

Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi yang berjudul : "Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum "Tirta Rangga" (Studi Dusun Ciasem Hilir Kabupaten Subang)" adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.



Fahmi Hilmawan

NIM : 21103080097

HALAMAN PENGESAHAN



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

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-594/Un.02/DS/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM "TIRTA RANGGA" (STUDI DUSUN CIASEM HILIR, KABUPATEN SUBANG)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : FAHMI HILMAWAN
Nomor Induk Mahasiswa : 21103080097
Telah diujikan pada : Rabu, 30 April 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
Dr. H. Hamim Ilyas, M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 684f9384354ef



Pengaji I
Dr. Gusnam Haris, S.Ag., M.Ag.
SIGNED

Valid ID: 684bc418155f7



Pengaji II
A Hashfi Luthfi, M.H.
SIGNED

Valid ID: 684f57bd293a6



Yogyakarta, 30 April 2025
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

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

Valid ID: 684fcd3d71ef

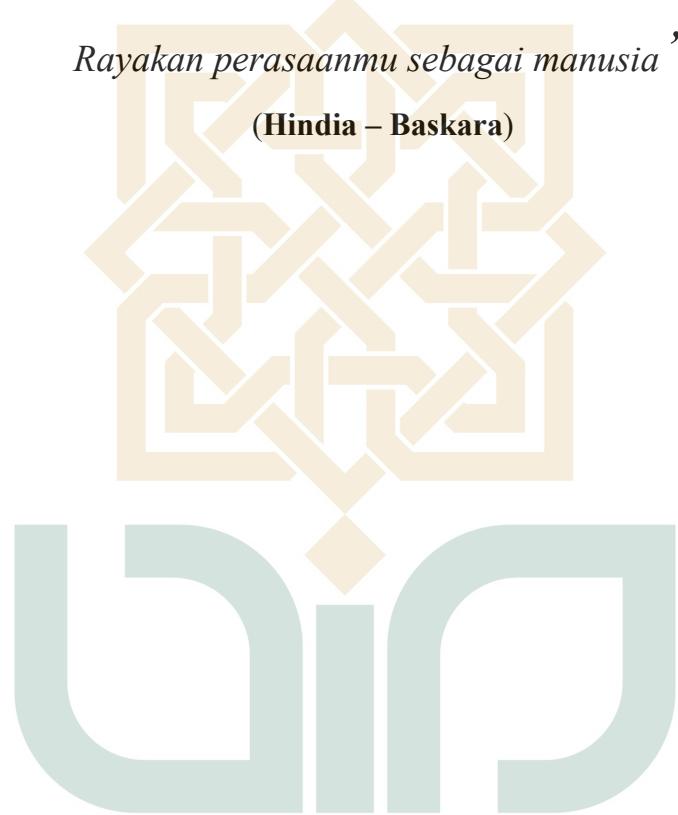
STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

“*Semua jatuh bangunmu hal yang biasa
Angan dan Pertanyaan, waktu yang menjawabnya
Berikan tengat waktu, bersedihlah secukupnya*

Rayakan perasaanmu sebagai manusia ”

(Hindia – Baskara)



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur

“Alhamdulillahi Robbil ‘Alamin”

Saya persembahkan karya sederhana ini selain kepada diri sendiri, yaitu kepada mereka yang bersama-sama dan memberikan kasih sayang yang tak terhingga.

Bapak

Sebagai tanda pengabdian, rasa hormat dan rasa terima kasih yang mendalam, kupersembahkan karya kecil ini untuk Bapak terkasih yang telah tiada, yang telah menjadi pilar kekuatan dan sumber inspirasi yang mendalam. Meski kini engkau telah tiada, kasih sayang dan doa yang engkau selalu titipkan menguatkan setiap langkah dalam membuat karya ini. Semoga Allah SWT menerima segala amal ibadahmu dan melimpahkan rahmat-Nya, agar Bapak tenang di sisi-Nya dan terus menjadi bintang penuntut dalam hidupku. Terima kasih Pak, terima kasih atas segala cinta dan pengorbanan yang tak tergantikan.

Ibu

Sebagai bentuk rasa bakti, rasa cinta dan rasa kasih sayang yang tak terhingga, kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu terkasih, yang selalu memberikan karuna dan anugrah, menyemangati dan mendoakan setiap langkahku dengan penuh kasih sayang. Walaupun karya kecil ini tak mampu membalas pemberian yang telah ibu berikan, biarlah menjadi cermin dari kasih sayang dan pengorbanannya. Ku panjatkan doa agar Ibu selalu diberi kesehatan agar dapat menyaksikan setiap perayaan dan kebahagiaan dalam hidupku. Terima kasih dari lubuk hati yang terdalam.

Kakak dan Orang Terdekatku

Sebagai wujud syukur, kupersembahkan karya kecil ini untuk kakak dan orang terdekatku. Terima kasih telah memberikan semangat dan inspirasi dalam menyelesaikan karya kecil ini.

Teman-Teman

Terima kasih untuk kalian yang pernah bersama-sama dalam lelah dan harap. Waktu membawa kita ke arah masing-masing, namun kenangan tentang kalian tetap tinggal dan tak pernah hilang. Terima kasih atas kebersamaan yang pernah ada dan arti yang pernah kalian beri.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi kata-kata arab yang dipakai dalam penyusunan tesis ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Bā'	b	be
ت	Tā'	t	te
ث	Śā'	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	j	je
ح	Hā'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Khā'	kh	ka dan ha
د	Dāl	d	de
ذ	Żāl	ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Rā'	r	er
ز	Zāi	z	zet
س	Sīn	s	es
ش	Syīn	sy	es dan ye
ص	Sād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Tā'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Zā'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	g	ge
ف	Fā'	f	ef

ق	Qāf	q	qi
ك	Kāf	k	ka
ل	Lām	l	el
م	Mīm	m	em
ن	Nūn	n	en
و	Wāwu	w	w
ه	Hā'	h	ha
ء	Hamzah	'	apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* Ditulis Rangkap

متعددة عَدَّة	Ditulis Ditulis	<i>Muta 'addidah</i> <i>'iddah</i>
------------------	--------------------	---------------------------------------

C. Tā' marbūtah

Semua *tā' marbūtah* ditulis dengan *h*, baik berada pada akhir kata tunggal ataupun berada di tengah penggabungan kata (kata yang diikuti oleh kata sandang “al”). Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya kecuali dikehendaki kata aslinya.

حَكْمَةٌ	Ditulis	<i>Hikmah</i>
عَلَّةٌ	Ditulis	<i>'illah</i>
كَرَامَةُ الْأُولَيَاءِ	Ditulis	<i>karāmah al-auliyā'</i>

D. Vokal Pendek dan Penerapannya

—	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
—̄	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
—̄̄	Dammah	Ditulis	<i>u</i>

فَعْلٌ	Fathah	Ditulis	<i>fa 'ala</i>
ذَكْرٌ	Kasrah	Ditulis	<i>žukira</i>
بَذْهَبٌ	Dammah	Ditulis	<i>yažhabu</i>

E. Vokal Panjang

1. Fathah + Alif جَاهِلَةٌ	Ditulis	<i>Ā</i>
2. Fathah + yā' mati ئَنْسِيٌّ	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
3. Kasrah + yā' mati كَرِيمٌ	Ditulis	<i>ā</i>
4. Dammah + wāwu mati فَرُوضٌ	Ditulis	<i>tansā</i>
	Ditulis	<i>ī</i>
	Ditulis	<i>karīm</i>
	Ditulis	<i>ū</i>
	Ditulis	<i>furūd</i>

F. Vokal Rangkap

1. Fathah + yā' mati بَيْنَكُمْ	Ditulis	<i>Ai</i>
2. Fathah + wāwu mati فَوْلٌ	Ditulis	<i>Bainakum</i>
	Ditulis	<i>au</i>
	Ditulis	<i>qaul</i>

G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أَأَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أُعْدَتْ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la 'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah* maka ditulis dengan melalui huruf awal "al"

الْقُرْآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis sesuai dengan huruf pertama *Syamsiyyah* tersebut

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوي الفروض	Ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>



KATA PENGANTAR

Bismillāhir-rahmānir-rahīm Puji Syukur atas kehadirat Allah SWT atas segala Rahmah, hidayah dan juga karunia-Nya. Sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan Skripsi. Shalawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi besar kita, Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan kita arah dari arah gelap gulita menuju arah yang terang benderang, yakni agama Islam. Rasa Syukur yang sebesar-besarnya atas apa yang telah Allah SWT berikan sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga (Studi Kasus Dusun Ciasem Hilir Kabupaten Subang)”, yang mana skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar sarjana Hukum Program Studi Hukum Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penyusun menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari beberapa pihak. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Noorhaidi, S.Ag., M.A., M., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum., Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum
3. Bapak A. Hasfi Luthfi, M.H., Selaku Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah.

4. Dr. H. Hamim Ilyas, M.Ag., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang yang dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan berbagi ilmu hingga tugas akhir ini dapat diselesaikan.
5. Kepada seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Fakultas Syari'ah dan Hukum yang sudah memberikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Setiap kata dan Pelajaran yang diberikan akan selalu menjadi bekal yang sangat berharga bagi penulis.
6. Kepada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kerja sama yang telah diberikan, khususnya dalam memberikan akses data dan informasi yang sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Almarhum bapak Zaenal Muttaqien, meskipun ragamu tak lagi disini, setiap langkahku selalu dipandu oleh doa dan nilai-nilai yang telah kau tanamkan. Enkau adalah sosok yang mengajarkanku arti kerja keras, keikhlasan dan ketulusan dalam berjuang. Jujur aku merindukan kehadiranmu, suaramu, nasihatmu, dan kehangatan kasih sayangmu. Walau tak sempat melihat langsung pencapaian anakmu ini, saya yakin engkau tersenyum bangga melihatku bisa mencapai menyelesaikan ini semua.
8. Ibu Mimi Hamidah, engkaulah tiang kekuatanku. Dalam setiap Lelah dan putus asaku, engkau menjadi penyemangat. Doamu adalah penjaga langkahku, kasih sayangmu adalah alasan terus berjuang hingga sampai

pada titik ini. Terima kasih atas cinta, kesabaran, dan pengorbanan yang tiada batas.

9. Kakak-ku Fahreza Nur Muttaqien. Terima kasih atas segala doa, dukungan dan motivasi yang engkau berikan.
10. Kepada saudara-saudara dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, motivasi, serta cinta tiada tara. Kalian merupakan tempat Kembali Ketika Lelah, tempat berbagi kebahagiaan dan kesedihan. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini.
11. Kepada kalian Khoiri, Thuubaa, Noval, Hafidt, Qois, Umar, Ari, Akmal, Fahreza, Isro, serta Rani, Shinta, Nadia, Hapsah, Shefira, April, Dini, dan seluruh teman luar biasa yang tergabung dalam grup KELUAR_GA, terima kasih telah membersamai atas setiap tawa, cerita, perjalanan, dan pelajaran yang kalian bagi selama masa kuliah.
12. Kepada sahabat-sahabat dari Grup Dapur K&K: Arif, Agam, Faisal, Paul, serta Yani, Widia, Arsita, Cahya, Narsih, dan Iiidaa, terima kasih atas kebersamaan yang tak pernah pudar sejak masa SMA hingga hari ini. Kalian adalah bagian penting dalam perjalanan ini.
13. Kepada teman-teman tercinta, Agisni Amalia Lugina, Robi Rohim, Eva Nurhikmah, dan Widia Fitriani. Kehadiran kalian telah membuat setiap langkah menjadi lebih ringan dan penuh warna.
14. Kepada teman-teman Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES) Angkatan 21, saya ucapan terima kasih banyak atas segala kebaikan dan dukungan yang

telah kalian berikan selama masa perkuliahan. Semoga kalian semua sukses dimasa yang akan datang.

15. Kepada teman-teman KKN Kebonagung Semoga langkah kita masing-masing terus dikuatkan, dan jika waktu mengizinkan, semoga kita bisa dipertemukan kembali meski hanya untuk mengenang masa itu.
16. Kepada .Feast, Hindia, dan Lomba Sihir, Terima kasih atas lagu-lagu yang kalian ciptakan. Karya kalian menjadi teman setia dalam sunyi, penat dan proses panjang penyelesaian skripsi ini.
17. Seluruh pihak yang belum bisa disebutkan, namun turut membantu memberikan doa, dukungan, serta motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung selama masa penyusunan skripsi ini.

Semoga kebaikan yang diberikan tercatat sebagai amal kebaikan dan semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya. Serta, membalas semua jasa dengan berlipat ganda. Penyusun menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan oleh penulis. Akhiri kata, semoga skripsi ini dapat membantu memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 30 April 2025

2 Zulkaidah 1446 H



Fahmi Hilmawan

NIM. 21103080097

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
SURAT KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Tinjauan Pustaka	7
E. Kerangka Teori	10
F. Metodologi Penelitian	14
G. Sistematika Penulisan	20
BAB II TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN	22
A. Perlindungan Hukum	22
1. Perlindungan Hukum	22
2. Bentuk Perlindungan Hukum	26
B. Hukum Perlindungan Konsumen	26
1. Perlindungan Konsumen	27
2. Asas-asas Perlindungan Konsumen	30
C. Konsumen/Pelanggan	34
1. Pengertian Konsumen/Pelanggan	34
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	35
D. Pelaku Usaha	40
1. Pengertian Pelaku Usaha	40

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	40
<i>E. Maqashid syariah</i>	<i>43</i>
BAB III PELAKSANAAN PELAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA RANGGA KABUPATEN SUBANG.....	50
A. Gambaran Umum Perumda TRS Kabupaten Subang.....	50
B. Visi dan Misi Perumda TRS Kabupaten Subang.....	54
1. Visi.....	54
2. Misi	54
C. Tugas dan Fungsi Perumda Tirta Rangga Kabupaten Subang	55
1. Tugas pokok Perumda TRS Kabupaten Subang	55
2. Fungsi Perumda Tirta Rangga Kabupaten Subang	55
3. Tujuan dan Sasaran.....	55
D. Struktur Organisasi Perumda Tirta Rangga Kabupaten Subang.....	56
1. Struktur Organisasi Perumda TRS Kabupaten Subang	56
2. Struktur Organisasi Perumda TRS Unit Kantor Cabang Ciasem	56
E. Pelayanan Perumda Tirta Rangga Kabupaten Subang	57
F. Cara Pendaftaran Pelanggan Baru Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga.....	57
G. Penggolongan Pelanggan dan Jumlah Sambungan Langganan.....	58
H. Jumlah Sambungan Langganan.....	62
I. Tarif Pembayaran Perumda TRS Kabupaten Subang.....	63
1. Tarif	63
2. Biaya administrasi.....	63
3. Contoh perhitungan rekening air minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang	64
4. Pembayaran Rekening Bulanan	64
5. Sanksi dan Denda Administratif.....	65
BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN BAGI PENGGUNA LAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA RANGGA STUDI DUSUN CIASEM HILIR KABUPATEN SUBANG.....	71
A. Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Perumda Tirta Rangga Kabupaten Subang	71
B. Pemenuhan Hak Perumda TRS Terhadap Pelanggan.....	80
C. Kesesuaian Biaya dengan Kualitas Layanan Perumda TRS.....	90

BAB V KESIMPULAN	97
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran	99
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	I
Lampiran I.....	I
Lampiran II.....	II
Lampiran III	IV
Lampiran IV	VII
CURRICULUM VITAE	VIII



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR TABEL

Tabel. 1,Jumlah Pelayanan Perumda TRS	57
Tabel. 2, Jumlah Sambungan Layanan	62
Tabel. 3, Perbedaan air Perumda TRS dan Air dikelola swasta.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar. 1 Logo Perumda TRS	54
Gambar. 2 Struktur Organisasi Perumda TRS Pusat.....	56
Gambar. 3 Struktur Organisasi Perumda TRS Unit Kantor Cabang Ciasem.....	56
Gambar. 4 Penggolongan Tarif Pembayaran Rekening Air.....	63
Gambar. 5 Biaya Administrasi Perumda TRS	63
Gambar. 6 Contoh Perhitungan Tarif Rekening Air	64



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 menjelaskan “Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya, dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.”¹. bentuk upaya yang dilakukan pemerintah terhadap sumber daya alam dengan mengadakan sistem pelayanan air minum yang dimuat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum, menegaskan bahwa penyelenggaraan sistem pelayanan air minum dilaksanakan untuk menjamin hak rakyat atas air minum, akses terhadap pelayanan air minum, dan terpenuhinya kebutuhan pokok air minum sehari-hari bagi masyarakat².

Pemerintah memberikan upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan menyediakan usaha pelayanan jasa, salah satu upaya yang diberikan pemerintah yaitu pelayanan jasa pengelolaan air minum. Penyelenggaraan jasa pengelolaan air minum ini sangat dibutuhkan masyarakat, karena menyangkut tentang kebutuhan utama masyarakat yaitu kebutuhan secara layak untuk mendapatkan air bersih, selain mendapatkan jaminan air bersih secara layak masyarakat juga membutuhkan air minum layak konsumsi untuk konsumsi pangan.

¹ Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 33 ayat (3).

² Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air minum.

Pelaksanakan pengelolaan air minum diperlukan suatu badan yang mengelola penyelenggaraan pengelola air minum tersebut, dalam upaya ini pemerintah membentuk badan-badan diberbagai wilayah Indonesia untuk menyelenggarakan pengelolaan air minum yaitu, Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Subang mencatat bahwa pertumbuhan penduduk di Subang terus meningkat setiap tahunnya. Tercatat jumlah penduduk diperkirakan mencapai 1,68 juta jiwa³. Dengan bertambahnya jumlah penduduk maka kebutuhan akan air bersih semakin meningkat seiring dengan bertambahnya kebutuhan domestik di sektor lainnya.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang (Perumda TRS) berupaya penyediakan pendistribusian air bersih bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Subang. Dengan demikian Perumda TRS harus memenuhi syarat-syarat kesehatan dalam pendistribusian air bersih dalam rangka untuk memberikan kenyamanan, kesehatan, dan perlindungan terhadap konsumen. Bukan tidak mungkin seiring dengan meningkatnya kawasan industri baru, limbah yang dihasilkan dari industri tersebut dapat mencemari lingkungan, termasuk dapat mencemari tempat-tempat yang mana terdapat sumber mata air yang dijadikan sumber baku dari air minum.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang (disingkat menjadi Perumda TRS) memiliki kewajiban untuk memberikan

³ <https://subangkab.bps.go.id/id/infographic?id=95> diakses pada 29 April 2025.

perlindungan hukum kepada setiap pelanggan. Kewajiban ini ditegaskan dalam UUPK yang menjadi dasar hukum dalam menjamin hak-hak konsumen. Dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian, setiap bentuk pelayanan yang diperikan Perumda TRS harus mengedepankan prinsip keadilan, keterbukaan informasi, serta respon cepat dalam menghadapi keluhan konsumen, agar tercipta hubungan yang saling menguntungkan antara konsumen dan pelaku usaha.

UUPK telah menjamin adanya jaminan hukum bagi konsumen akan hak-haknya apabila ada sebuah perbuatan atau tindakan yang diabaikan oleh pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Adapun tujuan dari perlindungan kepada konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 UUPK ialah⁴:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian untuk melindungi diri.
2. Meningkatkan harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarinya dari akses negatif pemalsuan barang dan jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memiliki, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen.

⁴ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 3.

UUPK berperan penting dalam melindungi konsumen dari berbagai kelalaian yang disebabkan pelaku usaha. Oleh karena itu, konsumen berhak untuk menuntut keamanan atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Selain itu, pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memberikan kenyamanan atas barang dan/atau jasa yang digunakan konsumen.

UUPK juga menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen dari barang atau jasa yang di produksi pelaku usaha, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK, yaitu⁵:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/jasa yang berlaku;
5. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan atau mencoba barang dan atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan atau diperdagangkan;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau pengantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang diperdagangkan;
7. Memberikan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha memiliki kewajiban-kewajiban yang sudah dibebankan pada UUPK kepada pelaku usaha untuk melindungi konsumen yang mana memiliki kedudukan yang lemah. Adanya peraturan yang mengatur masalah

⁵ pasal 7.

perlindungan konsumen diharapkan dapat memberikan kerangka hukum yang jelas dalam mengatur hubungan pelaku usaha dengan konsumen.

Perumda TRS selama ini memang sudah mengundang berbagai keluhan dari masyarakat. Saat poskota melakukan wawancara terkait kebocoran pipa Perumda TRS pada Februari 2023 silam⁶. Sejumlah warga menyampaikan kekecewaannya atas lambatnya penanganan kebocoran pipa yang mengakibatkan ratusan meter kubik air terbuang sia-sia. Kinerja Perumda TRS dinilai kurang sigap dalam melakukan perbaikan, sehingga berdampak pada terganggunya distribusi air di sejumlah wilayah. Kondisi ini menyulitkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan air sehari-hari, meskipun mereka rutin membayar tarif rekening air setiap bulan.

Berdasarkan kondisi di atas, sudah selayaknya konsumen pengguna layanan Perumda TRS mendapatkan hak untuk mendengarkan pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Banyaknya keluhan para pelanggan tersebut, harus menjadi perhatian pihak Perumda TRS. Pelayanan yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif merupakan hak yang harus diperhatikan. berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti penelitian tersebut dengan judul “PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA LAYANAN PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM “TIRTA RANGGA” STUDI DUSUN CIASEM HILIR, KABUPATEN SUBANG”

⁶ <https://poskota.co/daerah/pipa-meledak-5-ribu-pelanggan-air-pdam-di-subang-tidak-mendapatkan-suplai-air-bersih/> daikses pada 29 april 2025.

B. Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang, maka pertanyaan yang diajukan peneliti diantaranya :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan Perumda TRS?
2. Bagaimana pemenuhan hak yang diberikan Perumda Titra Rangga terhadap konsumen?
3. Apakah tarif yang dibayarkan pelanggan sudah sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan Perumda TRS?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan
 - a. Bertujuan untuk memberikan pemahaman terkait bentuk perlindungan hukum serta kualitas layanan yang diberikan Perumda TRS terhadap masyarakat.
 - b. Bertujuan untuk mengedukasi pelanggan terkait hak-hak pelanggan Perumda TRS.
 - c. Bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai tarif yang dibayarkan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan Perumda TRS.
2. Manfaat

Adapun manfaat yang diambil dalam penelitian adalah sebagaimana berikut;

a. Manfaat teoritis

- 1) Menambah pengetahuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai perlindungan konsumen.
- 2) Dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam membahas atau meneliti topik yang sama.

b. Manfaat praktik

- 1) Memberikan jawaban atas apa yang di teliti.
- 2) Penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak khususnya Perumda TRS dan kepada pelanggan Perumda TRS.

c. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang perlindungan konsumen dan bisa menjadi referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang mengangkat tema serupa. Serta penelitian skripsi ini merupakan merupakan salah satu dalam syarat menyelesaikan Program Studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk mengetahui keaslian penelitian yang penulis lakukan, dalam hal ini akan dicantumkan penelitian-penelitian terlebih dahulu yang mirip dengan penelitian yang penulis teliti. Penelitian dalam bentuk skripsi pernah dilakukan oleh beberapa mahasiswa sebagai berikut :

1. Penelitian Risna tahun (2020) meneliti tentang perlindungan konsumen terhadap pengenaan tarif dasar perusahaan daerah air minum (PDAM) di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir¹.
2. Penelitian Muhamad Wasiuddin tahun (2024) tentang Tinjauan Siyasah Maliyah Terhadap Kedudukan Perda Nomor 5 Tahun 2020 Tentang Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor².
3. Penelitian Emaeve Nur Berliantari tahun (2021) tentang Perlindungan Konsumen Pembayaran Tanpa Pemakaian Di Luar Abodemen Di Perusahaan Daerah Air Minum Purwakarta Dihubungkan Dengan UUPK³.
4. Penelitian Risha Dea tahun (2022) tentang analisis kinerja PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri No 47 Tahun 1999⁴.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

¹ Risna, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir", *Skripsi*. <http://repositori.uin-suka.ac.id/>. Diakses pada tanggal 17 Mei 2024, pukul 22.44 WIB.

² Muhamad Wasiuddin, "Tinjauan Siyasah Maliyah Terhadap Kedudukan Perda Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor", *Skripsi*, <https://digilib.uinsgd.ac.id/>, diakses pada 5 Februari 2024 pukul 14.21 WIB.

³ Emaeve Nur Berliantari, "Perlindungan Konsumen Pembayaran Tanpa Pemakaian Di Luar Abodemen Di Perusahaan Daerah Air Minum Purwakarta Dihubungkan Dengan UUPK" *Skripsi*, <https://digilib.uinsgd.ac.id/>, diakses pada 20 Desember 2024 pukul 00.28 WIB.

⁴ Risha Dea, "Analisis Kinerja PDAM Tirta Marta Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri No 47 Tahun 1999", *Skripsi*, <https://dspace.uji.ac.id/handle/123456789/41212> diakses pada 20 Desember 2024 Pukul 00.35 WIB

5. Penelitian Wahyu Diaji Sadewo tahun (2022) tentang Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Air Pada Pelayanan PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta⁵.

Seluruh penelitian tersebut berkaitan dengan layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang pada dasarnya melibatkan hubungan antara penyedia jasa dan konsumen sebagai objek utama. Dalam konteks hukum perlindungan konsumen, hubungan ini menegaskan pentingnya menjaga hak-hak konsumen atas pelayanan publik yang adil dan berkualitas. Meskipun tidak semua penelitian secara eksplisit membahas dari sudut pandang UUPK, keseluruhannya menunjukkan kepedulian terhadap kualitas layanan, kewajiban penyedia jasa, serta pemenuhan hak konsumen atas akses air bersih.

Hak-hak tersebut mencakup kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menerima pelayanan. Dengan demikian, kelima penelitian ini pada dasarnya menyoroti peran PDAM sebagai pelaku usaha yang memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang benar, menyediakan layanan yang layak, serta tidak merugikan konsumen—prinsip-prinsip yang menjadi inti dari UUPK.

Perbedaan utama dari kelima penelitian tersebut adalah pada ruang lingkup dan pendekatannya sementara penelitian-penelitian terdahulu

⁵ Wahyu Diaji Sadewo, "Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Air Pada PDAM Tirta Marta Kota Yogyakarta", *Skripsi*, <https://dspace.uji.ac.id/handle/123456789/41479> diakses pada 29 Januari 2022 Pukul 20.28 WIB.

cenderung melihat dari aspek kebijakan, teknis operasional, atau perilaku konsumen, skripsi ini secara khusus mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen pengguna layanan Perumda TRS berdasarkan prinsip-prinsip UUPK secara menyeluruh.

E. Kerangka Teori

1. Perlindungan konsumen

a. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia yang dirugikan dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum⁶. Dengan kata lain perlindungan hukum merupakan gambaran dari fungsi hukum itu sendiri dengan memberikan suatu perlindungan, kepastian, kemanfaatan serta kedamaian.

Menurut Philipus M Hadjon, perlindungan hukum terdiri dari dua perlindungan terbagi menjadi perlindungan hukum preventif dan

perlindungan hukum represif yakni⁷:

1) Perlindungan hukum preventif

Perlindungan preventif memberikan kesempatan terhadap berbagai pihak untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu

⁶ Wahyu Simon Tampulubolon, Upaya Perlindungan Hukum di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmiah “advokasi” vol.04. No. 01. Maret 2016, Hlm 53-54.

⁷ Daffa Arya Prayoga dan kawan-kawan, Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional, Volume 2, Nomor 2, 2023, hlm 191

keputusan pemerintah dapat dibentuk. Perlindungan preventif sendiri bertujuan untuk mencegah terjadinya masalah atau sengketa dikemudian hari.

2) Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif ini bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Perlindungan hukum terhadap tidakan pemerintah yang bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia. Konsep tentang pengakuan dan perlindungan tentang hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

b. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri⁸. UUPK menjelaskan bahwa perlindungan konsumen tersebut menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan sebuah perlindungan kepada konsumen baik itu berupa jasa maupun barang.

Perlindungan konsumen memberikan rasa aman terhadap konsumen terhadap barang atau jasa yang mereka pakai dalam memenuhi kebutuhan

⁸ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, (Jakarta : Kencana Prenada Group, 2013), hlm. 21

hidup. Singkatnya, dalam perlindungan konsumen tidak hanya terjadi pada tindakan-tindakan reventif, akan tetapi, kadang terjadi pada tindakan-tindakan represif dalam berbagai bidang dalam cangkupan perlindungan konsumen.

c. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari bahasa belanda *konsument*. para ahli hukum sepakat bahwa arti perlindungan konsumen adalah “pemakai akhir dari benda atau jasa(*uiteindelijke Gebruuke Van Goerderen en Diensten*) yang diserahkan kepada meraka oleh pengusaha (*Ondernemer*) menurut Az. Nasution, pengertian konsumen adalah “setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk suatu kegunaan tertentu.”⁹

UUPK Pasal 1 Angka (2) menyebutkan bahwa “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bai kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”¹⁰.

d. Pelaku Usaha

Pelaku usaha dapat diartikan sebagai pengusaha yang menghasilkan barang atau jasa. Yang dimaksud adalah pengusaha tidak hanya mereka yang memproduksi barang atau jasa akan tetapi, mereka yang menyalurkan atau memperedarkan barang atau jasa hingga samapai

⁹ Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara-Fakultas Hukum Universitas Suryadarma, Volume 5 No. 2 Maret 2015.

¹⁰ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 Angka (2)

ditanggan konsumen. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang bertanggung jawab atas akibat-akibat yang ditimbulkan oleh usahanya.¹¹

Dalam UUPK dijelaskan bahwa “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”¹².

e. *Maqashid syariah*

Seorang pakar *maqashid syariah* yaitu Imam Ghazali menarangkan konsep hukum Maqashid syariah yang terbagi ke dalam 5 (lima) aspek diantaranya, *hifz ad-din* (menjaga agama), *hifz al-nafs* (menjaga jiwa), *hifz al-‘aql* (mejaga akal) *hifz al-nasl* (menjaga keturunan), dan *hifz al-māl* (menjaga harta)¹³. Setiap hukum di dalamnya mengandung kemanfaatan dengan tujuan untuk memelihara kelima hukum tersebut.

Maqashid syariah, sebagaimana dijelaskan di atas, merujuk pada tujuan dan maksud utama dari hukum-hukum syariat Islam yang bertujuan untuk menjaga agama, jiwa, akal, keturunan, serta harta. Tujuan utama dari Maqashid syariah ini adalah untuk memelihara dan melindungi diri serta

¹¹ <https://repository.unpas.ac.id> diakses pada 20 november 2024 pukul 00.01 WIB.

¹² Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹³ Paryadi dan Nashirul Haq, *Maqasid al-Syariah Menurut al-Ghazali dan Ibnu Qoyyim al-Jauziyah*, Cross-Border Vol 3. No 2 Juli-Desember 2020

jiwa manusia agar tetap terjaga dan eksis. Ketetapan-ketetapan dalam *maqashid syariah* ini dirancang untuk mendatangkan kemanfaatan bagi umat manusia. Sebagai contoh, ketika beribadah dengan menggunakan air yang tidak suci, hal tersebut dapat memengaruhi kesahihan ibadah, demikian pula dengan mengonsumsi air yang tidak higienis, yang dapat mempengaruhi kesehatan akal. Menjaga akal merupakan salah satu tujuan dari syariat. Selain itu, menjaga keturunan juga menjadi tujuan dari syariah, di antaranya dengan mengonsumsi air yang sehat agar keturunan tetap terjaga kesehatannya. Begitu pula dengan harta, yang harus dijaga dengan tidak mengambil hak orang lain yang bukan miliknya, karena setiap individu merupakan makhluk Tuhan yang memiliki hak-hak yang harus dihormati.

Penyusun menggunakan teori ini, dengan mengabungkan nilai-nilai perlindungan konsumen dan nilai-nilai *maqashid syariah* serta perannya dalam mendukung kemanfaatan bagi para pelanggan Perumda TRS. Teori ini menjadi landasan kuat dengan menekankan prinsip keadilan, keamanan, dan kebermanfaatan dalam pelaksanaan pelayanan diPerumda TRS.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis

Penelitian ini menggunakan penelitian normatif dengan memadukan masalah yang terjadi dilapangan dengan bahan-bahan hukum untuk

mendapatkan data dan gambaran jelas terkait dengan masalah yang akan diteliti penulis.

2. Sifat

Penelitian ini bersifat deskriptif bertujuan untuk menggambarkan perlindungan konsumen yang diterapkan oleh Perumda TRS dalam memberikan layanan air bersih. Penelitian ini menggambarkan masalah yang terjadi dalam implementasi perlindungan konsumen, seperti pelayanan, kualitas air, dan respon terhadap aduan dan/atau keluhan oleh pelanggan.

3. Pendekatan masalah

Penelitian ini menggunakan 2 (dua) macam pendekatan, pertama pendekatan yuridis normatif dan kedua menggunakan pendekatan yuridis empiris.

a. Yuridis empiris

Pendekatan yuridis empiris menelaah terkait pola yang diterapkan pada peraturan yang berlaku. Pendekatan yuridis empiris dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi terkait data-data primer yang diperoleh secara langsung lapangan.

b. Yuridis normatif

Pendekatan yuridis normatif merupakan pola pengumpulan data dengan menggunakan literatur-literatur yang diperoleh melalui asas-asas hukum, norma-norma, aturan umum, Peraturan Daerah

Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 1999 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang, UUPK serta peraturan lain yang berkaitan dengan masalah yang penulis teliti. Pendekatan yuridis normatif yang dimaksud ialah suatu berbagai kumpulan teori-teori dan literatur yang erat dengan masalah yang akan penulis teliti.

4. Objek Penelitian

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang Unit Kantor Cabang Ciasem.

5. Subjek Penelitian

- a. Kepala Cabang Ciasem Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga.
- b. Masyarakat Dusun Ciasem Hilir Kecamatan Ciasem, Kabupaten Subang Jawa Barat.

6. Sumber Data

a. Data Primer

Data-data yang diperoleh dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain. Pada umumnya data primer mengandung data yang bersifat aktual yang diperoleh langsung dari lapangan dengan wawancara¹⁴. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan mencari narasumber yang tepat.

¹⁴ Hilman Hadi Kusuma, *Metodologi Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, (Bandung : Mandar Maju, 1995), Hlm, 65.

b. Data Sekunder

1) Bahan hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan yang mempunya kekuatan mengikat secara yuridis dan bersifat autoratif artinya mempunya otoritas¹⁵. Penulis menggunakan peraturan perundang-undangan yang terkait diantaranya :

- a) Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.
- b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum.
- d) Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang.
- e) Peraturan Bupati Subang Nomor 76 Tahun 2021 tentang Ketentuan Pokok Pelayanan, Penggolongan Pelanggan, Tahapan, dan Penerapan Tarif Air Minum Serta Sanksi Administratif Kepada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang tidak mempunya kekuatan mengikat secara yuridis dan kedudukannya sebagai

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, (Jakarta :Kencana, 2008), hlm. 142.

pendukung untuk menjelaskan bahan hukum primer dan semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi¹⁶. Penulis menggunakan literatur-literatur kepustaan, buku-buku, serta jurnal yang berkaitan dengan objek penelitian.

7. Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa metode seperti :

a. Wawancara

Wawancara merupakan suatu pengumpulan data yang digunakan guna memperoleh sebuah informasi langsung dari sumbernya.

Wawancara digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari informan secara langsung dan lebih mendalam¹⁷.

b. Observasi

Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan sistem terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian¹⁸. Dalam penelitian ini,

observasi yang digunakan peneliti adalah untuk menganalisis praktik pelayanan yang diberikan Permada Tirta Rangga di Dusun Ciasem Hilir Kabupaten Subang pada 31 Desember 2024 sampai 15 Januari 2025.

c. Dokumentasi

¹⁷ Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*,(Bandung : Alfabeta,2004), hlm.36

¹⁸ *Ibid*, hlm. 103

Dokumentasi merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan peristiwa atau aktivitas tertentu¹⁹. Dokumentasi berupa foto dengan informan pelanggan dan staff Perumda TRS, serta foto dokumentasi stop kran, air dari Perumda TRS.

8. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada di Dusun Ciasem Hilir Kecamatan Ciasem Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat. Dipilihnya lokasi ini karena berbagai alasan yaitu :

- a. Di Dusun Ciasem Hilir Kecamatan Ciasem Kabupaten Subang Provinsi Jawa Barat air yang dialirkan dari Perumda TRS sering mengalami masalah tidak adanya air pada waktu-waktu tertentu.
- b. Lokasi Dusun Ciasem Hilir berada satu wilayah dengan peneliti yang akan mempermudah proses penelitian skripsi.
- c. Lokasi tersebut belum pernah dilakukan penelitian ilmiah baik berupa skripsi maupun thesis yang membahas tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Perusahaan Daerah Air Minum di Dusun Ciasem Hilir Kabupaten Subang.

9. Analisis Data

Data dalam penelitian dianalisis secara kualitatif yaitu data sekunder yang berupa teori, definisi dan substansinya dari berbagai sumber, dan peraturan perundang-undangan, serta data primer yang diperoleh dari

¹⁹ Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D”, (Bandung : Alfabeta, 2011).

wawancara, observasi serta dokumentasi yang mendukung. Kemudian dianalisis dengan undang-undang, teori dan pendapat ahli, sehingga mendapatkan gambaran yang jelas, lengkap dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah.

G. Sistematika Penulisan

Penulisan membagi beberapa bab yang terdiri dari beberapa sub-sub bab, dan masing-masing bab tersebut saling berkaitan antara satu sama lain sehingga membentuk rangkaian satuan pembahasan, adapun sistematika penulisan hukum ini adalah sebagaimana berikut:

Bab pertama, merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang yang memuat alasan permasalahan dalam penelitian, rumusan masalah yang mana merupakan penegasan terhadap apa yang terkandung dalam sub bab latar belakang masalah, dilanjutkan dengan tujuan dan manfaat penelitian, telaah pustaka, kerangka teori, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab kedua, menjelaskan tentang tinjauan umum perlindungan konsumen yang dipaparkan dengan sub bab sub bab yaitu, pertama mengenai pengertian perlindungan konsumen dan pengertian pelayanan, sub bab kedua mengkaji tentang dasar hukum menurut UUPK, dan perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha. Selanjutnya memaparkan masalah antara pelaku usaha dan konsumen.

Bab ketiga, memaparkan mengenai gambaran umum lokasi penelitian dan tinjauan umum mengenai pelayanan Perumda TRS yang

dijelaskan dalam sub bab, sub bab pertama mengenai tinjauan umum Perumda TRS dimulai dari sejarah, profil umum, dasar hukum, struktur organisasi, serta tugas dan fungsi. Kemudian di sub bab kedua ditinjauan umum mengenai konsumen pengguna layanan Perumda TRS dan golongan pembayaran tarif Perumda TRS, serta sub bab ketiga tentang tinjauan umum pelayanan terhadap konsumen.

Bab keempat, merupakan bab pembahasan skripsi yang berisi jawaban dan analisis dari penelitian yang dilakukan di lapangan mengenai pelayanan Perumda TRS. Kemudian diakhiri dengan apakah Perumda TRS telah memberikan kemaslahatan bagi para pengguna layanan Perumda tersebut.

Bab kelima, merupakan bab terakhir sekalipun bab penutup, yang memuat mengenai jawaban atas pertanyaan diatas yang diangkat dalam penelitian ini, dan ditutup dengan saran dan rekomendasi yang ditunjukan kepada pihak yang dianggap berkepentingan dengan persoalan pelayanan air Perumda TRS.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti kemukakan di atas membahas tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan Perumda TRS (Studi Kasus Dusun Ciasem Hilir Kabupaten Subang) dapat disimpulkan bahwa bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan Perumda TRS telah berupaya sejalan dengan prinsip Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Kosumen dan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 2019. Pelanggan mengapresiasi upaya yang diberikan oleh Perumda TRS. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya informasi yang didapatkan pelanggan serta respon terhadap pelayanan yang masih terbilang lambat dalam merespon keluhan dan/atau aduan masyarakat.

Perumda TRS telah berkontribusi dalam menyediakan air bersih sesuai dengan prinsip Maqashid syariah pada pemenuhan dalam 5 aspek utama, ḥifẓ ad-din (menjaga agama), ḥifẓ an-nafs (menjaga jiwa), ḥifẓ al-‘aql (menjaga Akal), ḥifẓ an-nasl (menjaga keturunan), dan ḥifẓ al-māl (menjaga harta). Air bersih menjadi aspek penting dalam mewujudkan kemaslahatan masyarakat.

Dalam menjalankan tugasnya, Perumda TRS berpacu pada UUPK dan Perda Nomor 3 Tahun 2019, yang mana di dalamnya mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha. Akan tetapi, dalam praktiknya

pemenuhan hak-hak tersebut masih belum sepenuhnya maksimal dan harus ditingkatkan lagi.

Bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan Perumda TRS dinilai cukup baik dalam kualitas layanannya. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari pelanggan terkait distribusi air yang tidak merata, kondisi air yang keruh, serta lambatnya respon petugas terhadap aduan dan keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan belum berjalan secara optimal. Mekanisme pelaporan dan pengaduan memang telah tersedia sebagai bentuk perlindungan konsumen. Namun, pelaksanaannya masih perlu diperbaiki agar setiap aduan dapat ditangani dengan cepat, tepat, dan adil.

Pemenuhan Hak terhadap pelanggan, bahwasanya Perumda TRS telah melakukan berbagai upaya untuk memenuhi hak-hak konsumen. Namun, masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu dibenahi agar hak-hak konsumen yang diberikan benar-benar sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen. Kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan. Secara umum, konsumen merasa cukup puas dengan akses terhadap air bersih untuk kebutuhan sehari-hari. Mereka juga merasa dihargai ketika laporan atau keluhan ditanggapi dengan baik. Karena itu, Perumda TRS perlu memperkuat komunikasi dua arah agar tercipta pelayanan publik yang lebih responsif dan transparan.

Kesesuaian biaya dengan kualitas layanan yang diberikan Perumda TRS dapat dilihat dari perbandingan antara pengelolaan air oleh Perumda TRS dan pihak swasta, ditemukan perbedaan mendasar dalam aspek sumber daya,

jangkauan layanan, biaya, serta tujuan penyediaan layanan. Perumda TRS lebih menekankan aspek pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip keadilan dan kemanfaatan sebagaimana tercermin dalam nilai-nilai *maqāṣid Syariah*. Dengan demikian, keberadaan Perumda TRS memiliki peranan strategis dalam pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat terhadap air bersih, sekaligus menjadi wujud nyata dari implementasi pelayanan publik yang tidak semata berorientasi pada keuntungan, namun juga mencerminkan nilai-nilai keberkahan, keadilan, dan kemanfaatan yang selaras dengan ajaran Islam.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada Perumda TRS Kabupaten Subang, diharapkan dapat lebih memperhatikan kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek pendistribusian air. Hal ini penting agar konsumen merasa aman, nyaman, dan tidak dirugikan sebagai pengguna layanan.
2. Dengan adanya hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, Perumda TRS sebaiknya memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah diakses. Informasi yang transparan akan membantu konsumen memahami hak dan kewajiban mereka sebagai pelanggan.
3. Perumda TRS juga perlu lebih terbuka dan responsif terhadap laporan dan aduan dari konsumen. Masalah seperti kebocoran pipa, kerusakan meteran air, stop kran, dan gangguan lain dalam pendistribusian air sebaiknya

dijelaskan penyebabnya agar konsumen memahami situasi dan merasa dilibatkan dalam proses penyelesaian.



DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945, Pasal 33 ayat (3)

Pasal 1 ayat (3)

Pasal 27 ayat (1)

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah republik Indonesia Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air minum.

Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang

Peraturan Bupati Subang Nomor 76 Tahun 2021 tentang Ketentuan Pokok Pelayanan, Penggolongan Pelanggan, Tahapan, dan Penerapan Tarif Air Minum, Serta Sanksi Administrasi Kepada Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Rangga Kabupaten Subang

Perlindungan Konsumen

Risna, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pengenaan Tarif Dasar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir”, *Skripsi*, <http://repositori.uin-suka.ac.id>. Diakses pada tanggal 17 Mei 2024, pukul 22.44 WIB.

Wasiuddin Muhamad, “Tinjauan Siyasah Maliyah Terhadap Kedudukan Perda Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Melalui Perumda Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor”, *Skripsi*, <https://digilib.uinsgd.ac.id/>, diakses pada 5 Februari 2024 pukul 14.21 WIB.

Nur Berliantari Emaeve, “Perlindungan Konsumen Pembayaran Tanpa Pemakaian Di Luar Abodemen Di Perusahaan Daerah Air Minum Purwakarta Dihubungkan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, <https://digilib.uinsgd.ac.id/> , diakses pada 20 Desember 2024 pukul 00.28 WIB.

Dea Risha, “Analisis Kinerja PDAM Tirta Marta Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri No 47 Tahun 1999” *Skripsi*, <https://dspace.uii.ac.id/handle/123456789/41212> diakses pada 20 Desember 2024 Pukul 00.35 WIB

Diaji Sadewo Wahyu, "Analisis Kebutuhan dan Ketersediaan Air Pada PDAM Tirtamarta Kota Yogyakarta", *Skripsi*, <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/41479> diakses pada 29 Januari 2022 Pukul 20.28 WIB.

Simon Wahyu Tampulubolon, Upaya Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Tinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Jurnal Ilmiah "advokasi" vol.04. No. 01. Maret 2016,

Daffa Arya Prayoga dan Kawan-Kawan, Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional, Volume 2, Nomor 2, 2023,

Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Ctk, Ke-2, Jakarta : Kencana Prenada Group, 2013

Niru Anita Sinaga dan Nunuk Sulisrudatin, Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Indonesia, Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara-Fakultas Hukum Universitas Suryadarma, Volume 5 No. 2 Maret 2015.

<https://repository.unpas.ac.id> diakses pada 20 november 2024 pukul 00.01 WIB.

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : Gramedia Widiasarana, 2006

JH. Sinaulan, *Perlindungan Hukum Terhadap Warga Masyarakat*, Volume 04 Nomor 1 Februari 2018.

Sihombing Agustinus dan Kawan-Kawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Pertama, Sumatra Barat, CV. Azka Pustaka, 2023

Widjaja Gunawan dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, ctk, Ke-2, Jakarta : PT. Grasindo, 2004

Tri Celina Wiwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Sinar Grafika, 2008

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

Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Ctk, ke-2, Jakarta : Grasindo, 2004

Makarin Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2003

Idham Ibrahim, *Laporan Akhir Penelitian Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen, Badan Pembinaan Hukum Nasional*, Jakarta : Departemen Kehakiman, 1992

Ushul Fiqh

Paryadi dan Nashirul Haq, *Maqashid al-Syariah Menurut al-Ghazali dan Ibnu Qoyyim al-Jauziyah*, Cross-Border Vol 3. No 2 Juli-Desember 2020.

Mardani, *Usul Fiqh*, (Jakarta : Raja Grifindo Persada, 2013).

Amir Syarifudin, *Ushul Fiqh Jilid 2*. Ctk, ke-2, Jakarta : Logos Wacana Ilmu, 2001

Muflis Muhammad, *Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2006

Fauzia Ika Yunia dan Abdul Kadir, *Prinsip Dasar Ekonomi*, Jakarta : Kencana, 2014

Lain-lain

<https://subangkab.bps.go.id/id/infographic?id=95> diakses pada 29 April 2025.

<https://poskota.co/daerah/pipa-meledak-5-ribu-pelanggan-air-pdam-di-subang-tidak-mendapatkan-suplai-air-bersih/> daikses pada 29 april 2025.

Hadi Kusuma Hilman, *Metodologi Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Bandung : Mandar Maju, 1995

Mahmud Marzuki Peter, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana, 2008

Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung : Alfabeta,2004

Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*”, Bandung : Alfabeta, 2011

Soekamto Soerjono, *Sosiologi Hukum Dalam Masyarakat*, Jakarta, CV. Rajawali, 1985

H.S Salim dan Erlis Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Jakarta : Rajawali Press, 2013

Wawancara

Wawancara dengan informan Ibu Aas dan Bapak Azfaa Pelanggan Perumda TRS,

8 Januari 2025

Wawancara dengan informan Bapak Ucok Pelanggan Perumda TRS, 8 Januari 2025

Wawancara dengan informan Bapak Eef Pelanggan Perumda TRS, 9 Januari 2025

Wawancara dengan informan Bapak Tio Aditya Sandra Selaku Sie. Administrasi

Perumda Tirta Ranga Unit Kantor Cabang Ciasem, 13 Januari 2025

Wawancara dengan Ibu Ani Mantan Pelanggan Perumda TRS dan penguna air

swasta, 11 Januari dan 10 Mei 2025

