

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO 8 TAHUN 1999 (STUDI KASUS KELALAIAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BULELENG)

I Nyoman Renaldi Mahardika¹, Ketut Sudiatmaka², Dewa Gede Sudika Mangku³

Program Studi Ilmu Hukum
Universitas Pendidikan Ganesha
Singaraja, Indonesia

e-mail: {indriharisanti26@gmail.com,
ketutsudiatmaka.undiksha@gmail.comdewamangku.undiksha@gmail.com}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap dampak yang timbul akibat terbatasnya penyediaan air bersih serta mengetahui implementasi ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen PDAM di Kabupaten Buleleng. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan studi kepustakaan. Sampel diambil dari konsumen PDAM Kabupaten Buleleng dengan Teknik *Probability Sampling*. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis deskriptif kualitatif dan disajikan secara deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Tanggung jawab PDAM Kabupaten Buleleng telah melakukan upaya penambahan debit dalam rangka mengatasi kekurangan suplai air bersih salah satunya dengan membuat sumur bor di beberapa titik serta wajib memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang disebabkan oleh gangguan distribusi air yang terjadi bukan hanya dengan normalisasi aliran air, (2) Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha belum dapat diimplementasikan dengan baik, PDAM Kabupaten Buleleng tidak melaksanakan ketentuan Pasal 19 UUPK yakni terkait dengan tanggung jawab ganti kerugian yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan air bersih serta hak yang diterima konsumen tidak sesuai.

Kata kunci: *perlindungan konsumen, PDAM Kabupaten Buleleng, UU No. 8 Tahun 1999*

Abstract

The purpose this research were to find out how the responsibility of the Regional Water Company (PDAM) in overcoming the losses suffered by consumers against the impacts arising from the limited supply of clean water and knowing the implementation of the provisions of Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection related to the responsibility of business actors to consumers of PDAM in Buleleng Regency. This study is a descriptive empirical study. Data collection uses interview methods and literature studies. Samples were taken from consumers of PDAM Buleleng Regency with Probability Sampling Techniques. Data analysis was performed with qualitative descriptive analysis techniques and presented in descriptive analysis. The results of the study show that (1) the responsibility of the Buleleng Regency PDAM has made efforts to add debit in order to overcome the shortage of clean water supply, one of which is to make drill wells at several points and must provide compensation for any losses caused by water distribution disruptions that occur only by normalizing the flow of water, (2) Article 19 of Law No. 8 of 1999 concerning Flower Protection Consumers related to the responsibility of business people have not been able to implement it well, Buleleng Regency PDAM does not implement the provisions of Article 19 of UUPK which is related to the responsibility for compensation given to the community related to clean water services and inappropriate rights received by consumers.

Keyword: *consumer protection, PDAM Kabupaten Buleleng, Law No. 8 of 1999*

PENDAHULUAN

UUD Republik Indonesia 1945 Pasal 33 disebutkan antara lain bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara untuk digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Pasal ini merupakan landasan yuridis untuk menentukan bagaimana pengelolaan sumber daya alam, termasuk sumber daya air, dalam kehidupan bernegara. Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang paling hakiki. Ketersediaan air di bumi juga melimpah ruah, 70 % bumi adalah lautan, tapi hanya sekitar 2,3 – 3,5 % berupa air tawar. (Norken, 2006). Berdasarkan studi Penyusunan Pola Induk Pengembangan Sumber Daya Air di seluruh sub-sub Satuan Wilayah Sungai di Bali, ditemukan data bahwa hingga awal tahun 2005 total Sumber Daya Air (SDA) di Bali mencapai 4.576,054 juta m³ /tahun. Dari total jumlah air yang tersedia, terdiri dari SDA sungai 4.125,58 juta m³ /tahun, air tanah 160,201 juta m³ /tahun dan 290,273 juta m³ /tahun yang bersumber dari mata air (Norken, 2006).

Di Indonesia suplai air minum ke penduduk dikelola oleh negara atau bekerja sama dengan pihak swasta atas ijin pemerintah. Salah satu institusi pengelola air bersih adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Dalam UU No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, Bab IV Pendayagunaan Sumber Daya Air Pasal 26 ayat 1 dan 2 berbunyi

- (1) Pendayagunaan sumber daya air dilakukan melalui kegiatan penatagunaan, penyediaan, penggunaan, pengembangan dan pengusahaan sumber daya air dengan mengacu pada pola pengelolaan sumber daya air yang ditetapkan pada setiap wilayah sungai.
- (2) Pendayagunaan sumber daya air ditujukan untuk memanfaatkan sumber daya air secara berkelanjutan dengan mengutamakan pemenuhan kebutuhan pokok kehidupan masyarakat secara adil.

PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyediaan air bersih yang diawasi dan di monitor oleh badan eksekutif maupun legislatif. PDAM

sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. Berdasarkan website resmi PDAM Buleleng (PDAM Buleleng, 2015) penyediaan air minum untuk Kota Singaraja dimulai sejak tahun 1902 yang dilaksanakan oleh Pemerintah Belanda. Pada Tahun 1929 diadakan penambahan kapasitas sebesar 7 ltr/dt dari sumber yang sama dan menambah sebuah reservoir di Bantang Banua dengan kapasitas 300 M³.

Pada tahun 1970 oleh PPSAB Bali (Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih Bali) diadakan penambahan kapasitas produksi dengan mengambil sumber air di Bangkiang Sidem sebesar 15 ltr/dt. Kemudian perusahaan sendiri secara bertahap meningkatkan kapasitas produksi dari 40 ltr/dt menjadi 75 ltr/dt. Berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor: 071.KPTS/CK/X/1979. Pada tahun 1986 berdasarkan Berita Acara No. 28/BA/CK/1986 dan No. 690/19266/Bangda, Menteri Pekerjaan Umum menyerahkan pengelolaan BPAM Kabupaten Dati II Buleleng kepada Gubernur Kdh. Tk. I Bali dan berdasarkan Berita Acara No. 690/19268/Bangda dan no. 58/Peng.3/UM/86 tanggal 10 September 1986 Gubernur Kdh. Tk. I Bali menyerahkan kepada Bupati Kdh. Tk. II Buleleng untuk selanjutnya dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No. 1 Tahun 1984 berdirilah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Dati II Buleleng.

Tahun 1993 untuk perluasan jaringan ke kawasan Lovina, PDAM Kab. Buleleng kembali memanfaatkan dana pinjaman melalui P3KT sebesar Rp. 2.377.000.000,- yang dipergunakan untuk: Pengadaan dan pemasangan pipa distribusi Singaraja-Lovina sepanjang 13.675 meter, pengadaan dan pemasangan pipa distribusi dalam kota dari Res. Bantang Banua s/d ujung timur Jalan Gempol sepanjang 4.822 meter. Upaya untuk penambahan debit terus dilakukan dengan pembuatan sumur-sumur bor hingga sampai saat ini (Desember 2008) PDAM Kabupaten Buleleng telah mempunyai kapasitas

produksi sebesar 460 ltr/dt dengan jumlah pelanggan 32.097 Sambungan.

Perusahaan adalah sebuah lembaga yang didirikan oleh seseorang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan keuntungan atas penjualan barang atau jasa yang sebanyak-banyaknya guna kesejahteraan semua karyawannya. Perusahaan adalah tempat berlangsungnya kegiatan teknis dan kesatuan organisasi modal dan tenaga kerja yang bertujuan menghasilkan barang-barang atau jasa sehingga dapat melayani kepentingan umum. Bidang-bidang yang ada dalam lingkup usaha, antara lain bidang produksi, sirkulasi, iklan, keuangan, teknik, personalia, dan layanan pelanggan (*costumer care*). Namanya saja bidang usaha (bisnis) maka segala gerak yang dilakukan harus memperhitungkan bisnis, dengan menekan biaya (*cost*) serendah-rendahnya dan menghasilkan (*profit*) yang sebanyak-banyaknya (Djuroto, 2000; 25). PDAM merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920 dan dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dipilih sebagai objek kajian mengingat badan usaha milik pemerintah daerah ini merupakan sebuah lembaga yang penting untuk dapat melihat bagaimana pemerintah daerah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Keberhasilan PDAM dalam menyediakan air bersih untuk masyarakat pelanggan yang tercukup dalam wilayah pelayanannya pada satu sisi menunjukkan kinerja yang baik dari para personilnya pada sisi lain juga memperlihatkan bahwa pemerintah daerah telah memperlihatkan upaya yang sungguh-sungguh dalam meningkatkan

kesejahteraan upaya masyarakat. PDAM Buleleng merupakan perusahaan daerah yang dimiliki oleh pemerintah Kabupaten Buleleng yang bergerak dalam bidang pelayanan air minum untuk Kabupaten Buleleng. PDAM Buleleng berfungsi sebagai lembaga bisnis, yang harus berorientasi pada laba melalui efisiensi usaha, juga berfungsi sebagai lembaga sosial.

Kabupaten Buleleng merupakan salah satu kabupaten terluas di Provinsi Bali. Namun populasi penduduk Kabupaten Buleleng Kota Singaraja tidaklah sepadat Kota Denpasar, karena memang sebagian besar penduduknya mencari nafkah ke Denpasar. Untuk kebutuhan akan konsumsi air tetaplah tinggi. Untuk pasokan air sebagian besar masyarakat masih mengandalkan air tanah bersumber dari sumur dan sebagian lagi berlangganan air di PDAM Buleleng. Pada saat ini perencanaan besarnya kebutuhan air domestik PDAM Buleleng sebesar 100 liter/jiwa/hari. Angka ini diperoleh berdasarkan ketetapan dari Departemen Permukiman Dan Prasarana Wilayah tentang konsep penyusunan pelayanan bidang air minum

Dalam rangka memenuhi kebutuhan pokok masyarakat akan air minum yang bersih, sehat dan produktif perlu diselenggarakan sistem penyediaan air minum, dalam penyelenggaraan sistem tersebut masyarakat menginginkan sistem yang transparan, akuntabel, efisien. Transparan maksudnya penyelenggaraannya terbuka dan jujur tanpa ada yang ditutupi, akuntabel maksudnya segala proses yang terjadi dapat dipertanggungjawabkan kepada konsumen sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku serta efisien dimana segala prosedur penyelenggaraannya tepat guna dan cermat tanpa membuang waktu maupun sumber daya. PDAM yang mempunyai peran penting dalam pengelolaan air minum terbentuk dalam maksud dan tujuannya yang diatur dalam pasal 2 Perda Kabupaten Buleleng No. 2 Tahun 2010 tentang Perusahaan daerah Air Minum Kabupaten Buleleng yang telah diperbarui dengan Perda No. 7 Tahun 2014 tentang

Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No.2 Tahun 2010 adalah:

“Maksud dan tujuan didirikan PDAM adalah untuk memenuhi kebutuhan air minum masyarakat dengan mengutamakan pemerataan pelayanan dan persyaratan kesehatan serta mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) demi peningkatan kesejahteraan masyarakat.”

Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen. Menurut Kotler (2000:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Pelayanan merupakan perilaku Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*), (Fitzsimmons, 2001: 5). Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan sangat berkualitas (*quality superior*). Bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan tidak memuaskan (*unacceptable quality*). Bila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan (*satisfactory quality*).

Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan.

Dalam suatu organisasi maupun perusahaan dalam merumuskan strategi dan program pelayanan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dan sangat memperhatikan dimensi kualitasnya. PDAM sebagai sebuah perusahaan penyedia barang dan jasa tentu harus memperhatikan aspek pelayanan. Namun dalam upaya pelayanan tersebut tidak selalu dapat berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah dilakukan sebelumnya. Faktor penyebab permasalahan muncul, salah satu penyebabnya adalah karakteristik pemakaian air bersih oleh pelanggan PDAM Buleleng yang kurang bisa diantisipasi oleh PDAM Buleleng selaku pemasok air bersih. Akibatnya pada jam-jam puncak pemakaian pasokan air tidak terdistribusi secara merata, beberapa wilayah mengalami penurunan tekanan air bahkan hingga air sama sekali tidak mengalir. PDAM Buleleng juga menghadapi tantangan untuk meningkatkan sistem dalam rangka mengatasi peningkatan konsumsi air masyarakat baik itu dengan peningkatan peralatan maupun penambahan sumber air. Konsumsi air akan selalu mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan populasi. Pertumbuhan penduduk akan meningkatkan jumlah kebutuhan air secara umum karena bertambahnya konsumsi air. Melihat kondisi dan kenyataan tersebut, perlu adanya perbaikan sistem penyediaan air minum pada PDAM Kabupaten Buleleng sebagai penyedia air bersih untuk masyarakat Kota Singaraja secara keseluruhan. Hal-hal tersebutlah yang nantinya akan mempengaruhi tingkat kemampuan penyediaan air PDAM yang berdampak pada kepuasan masyarakat selaku konsumen dari PDAM Buleleng.

PDAM Buleleng meraih Penghargaan Perpamsi Award untuk kategori Pelayanan Terbaik PDAM Kabupaten dengan jumlah penduduk diatas 500 ribu jiwa dalam acara MAPAMNAS Perpamsi XIII pada tanggal 6 Desember 2017 seperti dilansir portal berita online *beritadewata.com*. Tahun 2018, PDAM Buleleng menargetkan tambahan pelanggan sebanyak 3.000 pelanggan baru sehingga pada tahun 2019 PDAM Buleleng bisa memenuhi target 100 persen pelayanan air

bersih di wilayah cakupan layanan PDAM. Direktur Utama PDAM Buleleng mengatakan pelayanan air bersih Buleleng sudah terpenuhi sebesar 89 persen, dari 68 Desa/Kelurahan yang memang menjadi wilayah cakupan layanan PDAM Buleleng. Meningkatnya jumlah pelanggan tentu meningkatkan kebutuhan air harian yang harus didistribusikan oleh PDAM. Hasil survei awal melalui metode wawancara didapatkan bahwa terjadi ketidakmerataan distribusi air bersih pada cakupan pelayanan PDAM Buleleng yang terutama terjadi pada musim kemarau. Hal ini kerap terjadi di beberapa daerah contohnya Banyuning, Sambangan, dan Panji. Aliran air PDAM pada musim kemarau sangat kecil bahkan mati ketika jam puncak pemakaian di pagi dan sore hari, sangat meresahkan bagi pelanggan di daerah tersebut dan tentu saja menyebabkan kerugian pada masyarakat sebagai konsumen yang membayar untuk memperoleh pelayanan PDAM. Permasalahan ini sudah menjadi polemik setiap tahun dan sangat merugikan konsumen. Terlebih lagi, usaha PDAM dalam mengatasi polemik ini belum membuahkan hasil berarti yang mana meningkatkan ketidakpuasan pelanggan yang terdampak. Hal ini tentu ironis ketika PDAM masih kesulitan untuk menyediakan air yang cukup untuk pelanggan yang ada tetapi PDAM terus berusaha menambah jumlah pelanggan baru.

Masyarakat sebagai konsumen mempunyai hak dan kewajibannya dalam menjalani dan berperan sebagai konsumen, hal ini dibuktikan dengan diaturnya UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni dalam pengertiannya disebutkan dalam pasal 1 angka 1 adalah, "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan hukum kepada konsumen." Lebih lanjut pada Pasal 4 huruf (g) menyatakan hak konsumen "Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif." Kemudian pada penjelasan Pasal 7 huruf (c) "Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif." Ketentuan pada Pasal-Pasal pada UU Perlindungan Konsumen tersebut dapat menjadi payung hukum bagi

konsumen, dalam hal ini pelanggan PDAM Buleleng yang dirugikan. Namun hal ini belum disadari benar oleh masyarakat selaku konsumen PDAM sehingga belum ada langkah tegas dalam menuntut tanggung jawab PDAM terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen.

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat suatu tema yang akan penulis bahas dengan judul: "PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DITINJAU DARI UU NO 8 TAHUN 1999 (STUDI KASUS KELALAIAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BULELENG". dengan tujuan untuk mengetahui tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap dampak yang timbul akibat dari terbatasnya penyediaan air bersih serta implementasi ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen PDAM di Kabupaten Buleleng.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian di atas maka dapat dirumuskan pokok-pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam mengatasi kerugian yang dialami konsumen terhadap dampak yang timbul akibat dari terbatasnya penyediaan air bersih?
2. Bagaimana implementasi ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen PDAM di Kabupaten Buleleng?

METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 (Studi Kasus Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Buleleng)" adalah merupakan penelitian empiris. Dikatakan sebagai penelitian empiris karena terdapat kesenjangan antara das solen dengan das sein, yaitu kesenjangan

antara keadaan teoritis dengan fakta hukum. Metode penelitian hukum empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat. Sifat penelitian yang digunakan bersifat *deskriptif* bertujuan menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala, atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan penyebaran suatu gejala, atau untuk menentukan ada tidaknya hubungan antara suatu gejala dengan gejala lain dalam masyarakat (Amiruddin & Azikin, *Op-Cit*, 25). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari penelitian di lapangan. Sedangkan yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan hukum primer yang bersumber dari peraturan perundang-undangan dan dokumen hukum, dan data yang bersumber pada bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan hukum (Muhammad, 2004 ; 202). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi lapangan yaitu dengan cara mengadakan wawancara (*interview*) dengan para responden dan informan. *Interview* adalah pengajuan pertanyaan-pertanyaan meminta keterangan dan penjelasan-penjelasan sambil menilai jawaban-jawabannya. Didalam mendapatkan data yang diperlukan digunakan metode wawancara bebas terpimpin yang bersifat komprehensif (mendalam) dengan menggunakan alat tulis (Ash-Shofa, 2004 ; 153). Lokasi penelitian dalam kaitannya dengan penelitian ini adalah di Kabupaten Buleleng. Pemilihan lokasi penelitian ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Kabupaten Buleleng merupakan salah satu Kabupaten di Bali. Dalam penelitian ini digunakan teknik *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dimana setiap elemen sampel memiliki kesempatan yang sama untuk diambil sebagai sampel dalam penelitian. Dari data yang berhasil dikumpulkan, baik data

primer maupun data sekunder, kemudian diolah dan dianalisis dengan mempergunakan teknik analisis *deskriptif kualitatif*, yaitu dengan menguraikan semua data menurut mutu, sifat gejala, dan peristiwa hukumnya dengan mempertautkan antara data primer dengan data sekunder. Setelah itu, data tersebut disajikan secara *deskriptif analisis* dengan menguraikannya secara sistematis dan komprehensif, sehingga mampu menjawab permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dalam Mengatasi Kerugian Yang Dialami Konsumen Terhadap Dampak Yang Timbul Akibat Dari Terbatasnya Penyediaan Air Bersih.

Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Kasubbag Perencanaan Teknik PDAM Kabupaten Buleleng, Nyoman Mardika, diperoleh informasi bahwa PDAM terus melakukan tanggung jawab dengan upaya penambahan debit dalam rangka mengatasi kekurangan suplai air bersih salah satunya dengan membuat sumur bor di beberapa titik. Untuk tahun 2019 direncanakan untuk membuat sumur bor di daerah Pulau Menjangan. Selain itu, PDAM siap siaga menyediakan suplai air bersih untuk daerah yang mengalami gangguan distribusi dengan menggunakan mobil tangki air bersih. Namun, hal itu baru akan dilakukan apabila telah ada aduan dari masyarakat akan gangguan distribusi air bersih. Pipa pecah atau bocor merupakan permasalahan yang sangat sering diadukan pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng. Untuk mengatasinya, PDAM Kabupaten Buleleng memiliki tim yang siaga selama 24 jam untuk memperbaiki kebocoran tersebut.

Perda No. 10 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng yang telah diperbarui dengan Perda No. 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No. 2 Tahun 2010 mengatur tentang tanggung jawab PDAM Kabupaten Buleleng terhadap konsumen pada Pasal 7 huruf (d) hanya terkait dengan memberi pelayanan penyediaan air

minum dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar yang ditetapkan. Melihat dari tanggung jawab tersebut jika dilihat dari perda No. 7 Tahun 2014 maka perusahaan PDAM Kabupaten Buleleng telah melakukan tanggung jawab kepada keonsumen terkait dengan memberikan pelayanan air minum dengan kualitas dan kuantitas dan kontinuitas, hal ini dibuktikan bahwa PDAM Kabupaten Buleleng telah melakukan upaya penambahan debit air bersih dengan membuat sumur bor di beberapa daerah dan siaga menyediakan suplai air bersih untuk daerah yang mengalami gangguan distribusi dengan menggunakan mobil tangki air bersih.

Berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 Pasal 7, Kewajiban pelaku usaha yang mana juga menjadi kewajiban PDAM Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut: Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan; Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan; Memberikan kompensasi, ganti rugi, apabila barang dan/jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Sedangkan tanggung jawab yang dimiliki pelaku usaha sesuai Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah : Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau

setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen.

Meninjau dari ketentuan tersebut maka Tanggung Jawab PDAM Kabupaten Buleleng sebagai pelaku usaha bisa saja terjadi akibat terganggunya penyaluran air bersih dengan memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang disebabkan oleh gangguan distribusi air yang terjadi bukan hanya dengan normalisasi aliran air. Ganti kerugian tersebut baik berupa material maupun non material pada konsumen tanpa menunggu tuntutan dari konsumen itu sendiri. Ganti rugi layak diberikan karena PDAM selaku pelaku usaha telah melanggar kewajibannya yaitu menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.

Implementasi Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM di Kabupaten Buleleng

PDAM Kabupaten Buleleng sebagai perusahaan penyedia layanan air bersih bagi daerah Kabupaten Buleleng memiliki

tugas pokok untuk memastikan ketersediaan dan kelancaran distribusi air minum dengan cakupan layanan yang luas dengan kebutuhan cadangan air bersih yang besar pula. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Ka.Subag Perencanaan Teknik PDAM Kabupaten Buleleng, Nyoman Mardika, diketahui bahwa kendala dan hambatan yang umumnya dihadapi oleh PDAM Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat yang menyebabkan terjadinya gangguan pelayanan air minum adalah kurangnya cadangan air bersih untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta terjadinya kebocoran atau kerusakan pipa distribusi. Cadangan air bersih yang saat ini dimiliki pada reservoir-reservoir yang tersebar di berbagai wilayah layanan PDAM Kabupaten Buleleng belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya. Kurangnya cadangan air diperparah dengan berkurangnya debit air di sumber cadangan air pada musim kemarau. Kerusakan pipa distribusi sangat sering terjadi, dari Januari sampai Juni 2018 dilaporkan 1532 pengaduan kebocoran pipa distribusi air minum.

Hukum mempunyai pengaruh langsung atau pengaruh yang tidak langsung di dalam mendorong terjadinya perubahan sosial. Cara-cara untuk memengaruhi masyarakat dengan sistem yang teratur dan direncanakan terlebih dahulu dinamakan *social engineering* atau *social planning* (soekanto, 1982:115). Agar hukum benar-benar dapat memengaruhi perlakuan masyarakat, maka hukum harus disebarluaskan, sehingga melembaga dalam masyarakat. Adanya alat-alat komunikasi tertentu merupakan salah satu syarat bagi penyebaran serta pelembagaan hukum. Komunikasi hukum tersebut dapat dilakukan secara formal yaitu, melalui suatu tata cara yang terorganisasi dengan resmi.

Dikemukakan oleh Soerjono Soekanto, bahwa suatu sikap tindak perilaku hukum dianggap efektif, apabila sikap, tindakan atau perilaku lain menuju pada tujuan yang dikehendaki, artinya apabila pihak lain tersebut mematuhi hukum. Undang-undang dapat menjadi efektif jika peranan yang dilakukan pejabat

penegak hukum semakin mendekati apa yang diharapkan oleh undang-undang dan sebaliknya menjadi tidak efektif jika peranan yang dilakukan oleh penegak hukum jauh dari apa yang diharapkan undang-undang (soekanto, 2005:9).

Derajat dari efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto, ditentukan oleh taraf kepatuhan masyarakat terhadap hukum, termasuk para penegak hukumnya, sehingga dikenal asumsi bahwa, "taraf kepatuhan yang tinggi adalah indikator suatu berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsinya hukum merupakan pertanda hukum tersebut mencapai tujuan hukum yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup (soekanto, 1985:7).

Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto antara lain sebagai berikut: (soekanto, 2007:110).

1. Faktor Hukum

Hukum mengandung unsur keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penerapannya tidak jarang terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja, maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka, ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidak semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja, melainkan juga ikut mempertimbangkan faktor-faktor lain yang berkembang dalam masyarakat. Sementara dari sisi lain, keadilan pun masih menjadi perdebatan disebabkan keadilan mengandung unsur subyektif yang sangat tergantung pada nilai-nilai intrinsik subyektif dari masing-masing orang.

2. Faktor Penegak Hukum

Penegakan hukum berkaitan dengan pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum (*law enforcement*). Bagian-bagian *law enforcement* itu adalah aparatur

penegak hukum yang mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional. Aparatur penegak hukum melingkupi pengertian mengenai institusi penegak hukum dan aparat penegak hukum, sedangkan aparat penegak hukum dalam arti sempit dimulai dari kepolisian, kejaksaan, kehakiman, penasehat hukum dan petugas sipir lembaga pemasyarakatan. Setiap aparat dan aparatur diberikan kewenangan dalam melaksanakan tugasnya masing-masing yang meliputi kegiatan penerimaan laporan, penyelidikan, penyidikan, penuntutan, pembuktian, penjatuhan vonis dan pemberian sanksi serta upaya pembinaan kembali terpidana.

Ada tiga elemen penting yang memengaruhi mekanisme bekerjanya aparat dan aparatur penegak hukum, antara lain: (a) institusi penegak hukum beserta berbagai perangkat sarana dan prasarana pendukung dan mekanisme kerja kelembagaannya; (b) budaya kerja yang terkait dengan aparatnya, termasuk mengenai kesejahteraan aparatnya; dan (c) perangkat peraturan yang mendukung baik kinerja kelembagaannya maupun yang mengatur materi hukum yang dijadikan standar kerja, baik hukum materilnya maupun hukum acaranya. Upaya penegakan hukum secara sistematis haruslah memperhatikan ketiga aspek itu secara simultan, sehingga proses penegakan hukum dan keadilan secara internal dapat diwujudkan secara nyata.

3. Faktor Sarana dan Fasilitas Hukum

Fasilitas pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Ruang lingkupnya terutama adalah sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, dan sebagainya. Selain ketersediaan fasilitas, pemeliharaan pun sangat

penting demi menjaga keberlangsungan. Sering terjadi bahwa suatu peraturan sudah difungsikan, padahal fasilitasnya belum tersedia lengkap. Kondisi semacam ini hanya akan menyebabkan kontra-produktif yang harusnya memperlancar proses justru mengakibatkan terjadinya kemacetan.

4. Faktor Masyarakat

Penegakan hukum bertujuan untuk mencapai kedamaian dalam masyarakat. Masyarakat mempunyai pendapat-pendapat tertentu mengenai hukum. Artinya, efektivitas hukum juga bergantung pada kemauan dan kesadaran hukum masyarakat. Kesadaran yang rendah dari masyarakat akan mempersulit penegakan hukum, adapun langkah yang bisa dilakukan adalah sosialisasi dengan melibatkan lapisan-lapisan sosial, pemegang kekuasaan dan penegak hukum itu sendiri. Perumusan hukum juga harus memerhatikan hubungan antara perubahan-perubahan sosial dengan hukum yang pada akhirnya hukum bisa efektif sebagai sarana pengatur perilaku masyarakat.

5. Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan yang sebenarnya bersatu padu dengan faktor masyarakat sengaja dibedakan, karena di dalam pembahasannya diketengahkan masalah sistem nilai-nilai yang menjadi inti dari kebudayaan spiritual atau nonmaterial. Hal ini dibedakan sebab sebagai suatu sistem (atau subsistem dari sistem kemasyarakatan), maka hukum mencakup, struktur, substansi, dan kebudayaan. Struktur mencakup wadah atau bentuk dari sistem tersebut, umpamanya, menyangkut tatanan lembaga-lembaga hukum formal, hukum antara lembaga-lembaga tersebut, hak-hak dan kewajiban-kewajibannya, dan seterusnya (soekanto, 2007:112).

Bertajuk pada hal di atas maka dapat dilihat terkait dengan implementasi dari Ketentuan Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan

Konsumen terkait dengan Tanggung jawab Perusahaan atau pelaku usaha terhadap konsumen dapat dilihat bahwa, sesuai Pasal 19 UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen adalah : (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; (2) Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat 1 dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan 2 tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan; (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi: Tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan; Tanggung jawab ganti kerugian atas pencemaran; dan Tanggung jawab ganti kerugian atas kerugian konsumen. Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang dialami konsumen. Melihat ketentuan Pasal 19 Ayat 2 terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha, maka terkait dengan tanggung jawab Perusahaan PDAM Kabupaten Buleleng terhadap konsumen belum dilaksanakan dengan baik.

PDAM Kabupaten Buleleng dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat selaku konsumen masih mengalami berbagai kendala yaitu kurangnya cadangan air bersih untuk

memenuhi kebutuhan konsumen serta terjadinya kebocoran atau kerusakan pipa distribusi. Cadangan air bersih yang saat ini dimiliki pada reservoir-reservoir yang tersebar di berbagai wilayah layanan PDAM Kabupaten Buleleng belum dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya. Kurangnya cadangan air diperparah dengan berkurangnya debit air di sumber cadangan air pada musim kemarau. Kerusakan pipa distribusi sangat sering terjadi, dari Januari sampai Juni 2018 dilaporkan 1532 pengaduan kebocoran pipa distribusi air minum.

Sehingga hak-hak dari konsumen belum terpenuhi diantaranya yaitu: (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa; dan (h) hak untuk mendapatkan ganti kerugian, kompensasi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pihak PDAM Kabupaten Buleleng belum melaksanakan kewajibannya selaku pelaku usaha.

PDAM Kabupaten Buleleng tidak melaksanakan ketentuan Pasal 19 UUPK yakni terkait dengan tanggung jawab ganti kerugian yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan air bersih serta hak yang diterima konsumen tidak sesuai. Maka, dapat dikatakan bahwa Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha belum dapat diimplementasikan dengan baik oleh PDAM Kabupaten Buleleng.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Tanggung jawab PDAM Kabupaten Buleleng sesuai Hasil wawancara yang dilakukan terhadap Kasubbag Perencanaan Teknik PDAM Kabupaten Buleleng, Nyoman Mardika, diperoleh informasi bahwa PDAM terus melakukan upaya penambahan debit dalam rangka mengatasi kekurangan suplai air bersih salah satunya dengan membuat sumur bor di beberapa titik.

Untuk tahun 2019 direncanakan untuk membuat sumur bor di daerah Pulau Menjangan. Selain itu, PDAM siap siaga menyediakan suplai air bersih untuk daerah yang mengalami gangguan distribusi dengan menggunakan mobil tangki air bersih, kemudian Tanggung jawab PDAM Kabupaten Buleleng berdasarkan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen. selaku pelaku usaha wajib memberikan ganti rugi atas segala kerugian yang disebabkan oleh gangguan distribusi air yang terjadi bukan hanya dengan normalisasi aliran air. Ganti kerugian tersebut adalah kompensasi kerugian baik material maupun non material pada konsumen tanpa menunggu tuntutan dari konsumen itu sendiri, dan perbaikan terhadap kebocoran maupun kerusakan alat distribusi apabila terjadi ketidaksesuaian dalam pelaksanaan kewajibannya sebagai pelaku usaha yang mengakibatkan adanya kerugian pada konsumen.

2. Pasal 19 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan tanggung jawab pelaku usaha belum dapat diimplementasikan dengan baik, PDAM Kabupaten Buleleng tidak melaksanakan ketentuan Pasal 19 UUPK yakni terkait dengan tanggung jawab ganti kerugian yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan air bersih serta hak yang diterima konsumen tidak sesuai. Sehingga hak-hak dari konsumen belum terpenuhi diantaranya yaitu: (a) hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa; dan (h) hak untuk mendapatkan ganti kerugian, kompensasi dan/atau penggantian, apabila barang dan/jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Pihak PDAM Kabupaten Buleleng belum melaksanakan kewajibannya selaku pelaku usaha.

Adapun Saran Yang Dapat Diberikan Adalah Sebagai Berikut:

1. Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng hendaknya

berkewajiban untuk melaksanakan kewajibannya serta memberikan tanggung jawab berupa ganti rugi kepada konsumen PDAM Kabupaten Buleleng. Hal ini tidak hanya penting untuk konsumen tetapi untuk PDAM sendiri dalam rangka meningkatkan kualitasnya baik sebagai pelaku usaha maupun secara internal sebagai sebuah badan usaha.

2. Konsumen selaku pemakai barang dan jasa juga hendaknya menyadari hak dan kewajibannya sendiri dan tanggung jawab PDAM Kabupaten Buleleng di mata hukum, sehingga apabila terjadi situasi yang beresiko menimbulkan kerugian pada konsumen akibat tidak dipenuhinya tanggung jawab PDAM Kabupaten Buleleng, konsumen dapat melakukan langkah-langkah yang benar dalam menuntut haknya dalam mendapatkan pelayanan yang layak dan ganti rugi apabila pelaku usaha tidak dapat memenuhi kewajibannya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ash-Shofa, B. (2004). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Brotosusilo, A. (1998). *Aspek-aspek Perlindungan Hukum terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Djuroto, T. (2000). *Hukum Perusahaan*. Jakarta: Visimedia.
- Ibrahim, J. (2006). *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muhammad, A. (2004). *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Muthiah, A. (2018). *Hukum Perlindungan Konsumen; Dimensi Hukum Politik dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Nasution, A. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sasongko, W. (2007). *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan*

- Konsumen*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.
- Sidharta. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Sidobalok, J. (2014). *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, S., & Mamudji, S. (2001). *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan SINGKAT)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soerjono Soekanto, 1985. *Efektivitas Hukum dan Peranan Saksi*. Bandung: Remaja Karya.
- Soerjono Soekanto. 2007. *Pokok-pokok Sosiologi Hukum* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soerjono Soekanto. 1982. *Kesadaran Hukum dan Kepatuhan Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers.
- Soerjono Soekanto. 2005. *Faktor-faktor yang Memengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sumitro, R. H. (1988). *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Susanto, H. (2008). *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Zulham. (2013). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Perundang-undangan

- Undang-undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Perda No.2 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng
- Perda No. 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng No. 2 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Buleleng

Website

- PDAM Buleleng. (2015, 10 01). *Sejarah PDAM*. Retrieved 7 29, 2018, from PDAM Buleleng: www.pdambuleleng.co.id/?i=93db85ed909c13838ff95ccfa94cebd9&act=view