

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS JASA PELAYANAN  
KONSUMEN PADA PDAM TIRTANADI CABANG SUNGGAL - MEDAN**

**Andini Pratiwi Siregar  
Tan Kamelo, Dedi Harianto, Suhaidi**

**siregarandini91@yahoo. co.id**

**ABSTRACT**

One of the common services that are profitable is Drinking of Water Company (PDAM/PAM) despite the profit, the company taps country like it is advantageous people. The goal was focused more on the business prosperity of the people, this has been done considering the importance of drinking water for human life. It is enshrined in the provisions of Article 33 paragraph (3) of the 1945 Constitution which reads, earth and water and natural resources contained in it are controlled by the state and used for the people's welfare. The result of research and discussion describes setting up the legal relationship between consumers and service user of drinking water by the Regional Water Company Tirtanadi Sunggal Medan Branch outlined in the agreement in the form standard agreements or standards. The agreement contains the identify of the parties, the rights and obligations of both parties, Prohibition and sanctions given to consumers, termination and dispute resolution. PDAM legal accountability Tirtanadi Sunggal Medan Branch related to violation of consumer rights of service user of drinking water is responsibility of the rise in civil case of default or tort where taps can be subject to payment of compensation. In addition to the civil responsibility taps are also subject criminal liability if the breach consumers rights was identified as a criminal act. Form of consumer legal protection of drinking water service user in case of violation of consumer right so consumers can be use the provision stipulated in Law No .8 of 1999 on the protection of the lawsuit .While law suit to business that taps can be charged through a civil ,criminal and administrative state.

Key word: Accountability Law, Consumer ,Service

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam terutama dari sektor sumber daya airnya, mengingat bahwa Indonesia merupakan negara kepulauan yang 2/3 (dua pertiga) wilayahnya terdiri dari wilayah perairan. Sumber daya alam tersebut, menurut amanat Pasal 33 Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 harus dikelola secara berkelanjutan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan rakyat. Negara juga menjamin hak setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan pokok sehari-hari guna memenuhi kehidupan yang sehat, bersih dan produktif. Hal tersebut diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air (UU SDA).

Air merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia, sehingga menjadi hal yang wajar jika sektor air bersih mendapat prioritas dalam penanganan dan pemenuhannya. Seiring waktu, pertumbuhan masyarakat yang tinggi diikuti dengan pertumbuhan ekonomi serta perkembangan industri menyebabkan penggunaan air semakin meningkat, sehingga dalam menghadapi ketidakseimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber daya air wajib dikelola dengan memperhatikan fungsi sosial lingkungan hidup dan ekonomi secara selaras.

Pengelolaan sumber daya air perlu diarahkan untuk mewujudkan sinergi dan keterpaduan yang harmonis antar wilayah, antar sektor, dan antar generasi, untuk itu dibutuhkan suatu badan, sistem pengelolaan dan penyediaan air baku untuk dikelola menjadi air bersih yang dapat didistribusikan kepada masyarakat.

Salah satu faktor penting penggunaan air dalam kehidupan sehari-hari adalah untuk kebutuhan air minum, air bersih merupakan air yang harus bebas dari mikroorganisme sebagai penyebab penyakit dan bahan-bahan kimia yang dapat merugikan kesehatan manusia maupun makhluk hidup lainnya. Air merupakan zat kehidupan di mana tidak ada satupun makhluk hidup

dibumi ini yang tidak membutuhkan air.<sup>1</sup>

Konsumen Indonesia merupakan bagian dari konsumen global, sehingga gerakan konsumen di dunia internasional mau tidak mau menembus batas-batas negara, dan mempengaruhi kesadaran konsumen lokal untuk berbuat hal yang sama. Persaingan antar produsen saat ini semakin ketat, dan hal ini berarti konsumen mempunyai banyak pilihan terhadap produk barang dan jasa yang dikonsumsi.

Air bersih sangat dibutuhkan dalam pemenuhan kebutuhan manusia hidup. Sehingga perlu diketahui bagaimana air dikatakan bersih dari segi kualitas dan bisa digunakan dalam jumlah yang memulai dalam kegiatan sehari-hari manusia. "Ditinjau dari segi kualitas, ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, diantaranya kualitas fisik yang terdiri dari bau, warna dan rasa kualitas kimia yang terdiri dari Ph, Kesadahan, dan sebagainya serta kualitas biologi. Dimana air terbebas dari Mikroorganisme penyebab penyakit. Agar kelangsungan hidup manusia dapat berjalan lancar. Air bersih juga harus tersedia dalam jumlah yang memadai sesuai dengan aktivitas manusia pada tempat tertentu dan kurun waktu tertentu".<sup>2</sup>

Perlindungan hukum atas kepentingan konsumen pengguna jasa air sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan dalam setiap melakukan pembayaran air tiap bulannya. Begitu banyak keluhan dari konsumen pengguna jasa air minum di mana konsumen pengguna jasa air minum selalu dirugikan dalam pembayaran air yang mereka gunakan dalam tiap bulannya selalu membayar tidak sesuai dengan yang digunakan oleh konsumen air.

Mengenai pengawasan dan pembinaan perlindungan konsumen juga terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di mana terdapat dalam Pasal 22 ayat (1) disebutkan pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Perusahaan Daerah sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. PDAM memberi jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah di Kota Medan, PDAM Cabang Sunggal Medan mempunyai tugas dan fungsi melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam penyediaan air bersih.

Sebagai konsumen sudah tentu merasa hak yang seharusnya diperoleh sebagaimana yang ditentukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 tidak terpenuhi, "sehingga merupakan hak konsumen untuk menuntut dipenuhinya hak-hak tersebut atau adanya pertanggungjawaban dari PDAM sehubungan dengan kerugian yang dialami oleh konsumen dalam memperoleh air bersih".<sup>3</sup>

Tidak sedikit yang mengeluh bahwa air yang pelanggan dapatkan keruh, air mati namun tetap saja membayar tagihan sehingga konsumen tidak mendapatkan haknya sebagai pelanggan air bersih. Berbagai keluhan dari pelanggan yang diterima saat ini hanya direspon dengan perbaikan temporer. Beberapa hal tersebut merupakan contoh dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atas pelayanan PDAM Cabang Sunggal Medan.

Apabila air tidak jalan atau konsumen tidak memperoleh air yang layak konsumsi, maka PDAM tidak memberikan perhatiannya dan konsumen tetap saja membayar tagihan walaupun tidak bisa menikmati air tersebut. Keadaan ini juga memberikan dampak terhadap kegiatan usaha masyarakat yang berhubungan dengan air. Dengan sulitnya untuk mendapatkan air bersih hanya untuk minum, apa lagi sampai untuk menunjang usaha dari masyarakat yang sangat bergantung pada air bersih, sehingga hal seperti ini dapat menghambat produksi atau mata pencaharian masyarakat akan hilang. Hal ini jelas menjadi bukti suatu pelanggaran atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Keluhan-keluhan ini dapat terjadi karena kurangnya informasi yang disampaikan PDAM Cabang Sunggal Medan apabila sedang terjadi gangguan ataupun perbaikan pompa maupun dalam hal distribusinya. Sebagai pelanggan haruslah menyadari bahwa hak-hak mereka telah diatur dan dilindungi dalam suatu undang-undangan yang mengatur permasalahan mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu UUPK.

Keberadaan PDAM Cabang Sunggal Medan diharapkan dapat mengakomodir kepentingan pelanggan dan melindungi hak-hak dari pelanggan sesuai apa yang diatur dalam UUPK. UUPK tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tapi justru sebaliknya yaitu dapat

<sup>1</sup> Muhammad Wahyu, *Study Kualitas Air Minum Isi Ulang Galon Pada Perumahan BTP*, Diakses melalui <http://medikalteknologi.blogspot.co.id/2015/04/study-kualitas-air-minum-isi-ulang.html>, tanggal 15 Maret 2016.

<sup>2</sup> Ermansyah Hartono, *Standar Kualitas Air Minum Indonesia*, Diakses Melalui [www.academia.edu/9496338/standar\\_kualitas\\_airminum\\_indonesia](http://www.academia.edu/9496338/standar_kualitas_airminum_indonesia), Tanggal 15 Maret 2016.

<sup>3</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1990 Pasal 7 ayat (1) Tentang Pengendalian Pencemaran Air

mendorong terciptanya iklim berusaha yang sehat, serta lahirnya perusahaan yang tangguh melalui penyediaan barang dan/jasa yang berkualitas.<sup>4</sup>

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai suatu perusahaan yang memproduksi atau mengolah air, sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Dengan tanpa adanya dukungan dari konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya. Sebaliknya, konsumen kebutuhannya sangat bergantung dari hasil produksi produsen. Hubungan antara produsen dan konsumen yang berkelanjutan terjadi sejak proses produksi, distribusi pada pemasaran dan penawaran. Hubungan antara produsen yang dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Sunggal Medan dengan konsumen (Pemakai barang dan/atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya) merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan ini terjadi karena keduanya saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya.

Dalam hubungan antara produsen dan konsumen, dimana konsumen senantiasa sebagai pihak yang lebih lemah daripada produsen dan sudah sewajarnya mendapatkan perlindungan hukum. Dengan berlakunya Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menciptakan penegakan aturan hukum dan upaya perlindungan terhadap konsumen yang dapat diberlakukan bagi setiap pelaku usaha. Undang-Undang ini merupakan suatu payung hukum bagi masyarakat untuk melindungi haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata dalam mempertahankan haknya.

### Rumusan Masalah

Ada beberapa rumusan masalah yang dianggap penting dan sangat mendasar untuk diperhatikan, yaitu:

1. Bagaimanakah pengaturan hubungan hukum antara konsumen pengguna jasa air minum dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sunggal Medan?
2. Bagaimana pertanggungjawaban hukum PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal terkait dengan pelanggaran hak-hak konsumen pengguna jasa air minum?
3. Apakah bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen?

### Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaturan hubungan hukum antara konsumen pengguna jasa air minum dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sunggal Medan.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban hukum PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal terkait dengan pelanggaran hak-hak konsumen pengguna jasa air minum.
3. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

### KERANGKA TEORI

Menentukan suatu teori dalam penelitian adalah penting, sedemikian pentingnya, sehingga menurut David Medsen sebagaimana dikutip oleh Lintong Q Siahaan mengatakan "The basic purposes of scientific research is the theory he adds that a good theory properly seen present a systematic view of phenomene by specifying realitation among cariables, with the purposes exploring and prediction the phenomena".<sup>5</sup>

Artinya dasar dari suatu penelitian adalah teori yang secara sistematis dapat menjelaskan fenomena yang berhubungan dengan sesuatu yang akan diprediksi at as fenomena tersebut.

Kerangka Teori adalah "kerangka pemikiran atau butir –butir pendapat teori ,tesis mengenai suatu kasus atau permasalahan (problem) yang menjadi bahan pegangan teoritis.

Kebutuhan akan kerangka teori semakin jelas bila dilihat dari fungsinya ,yaitu:

- a. Kerangka teori menguraikan variebal-variebal yang diperhitungkan atau yang dijadikan sebagai objek yang diusulkan dalam suatu penelitian dan darinya memberi hasil bagi

<sup>4</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), hal. 17.

<sup>5</sup> Lintong Q Siahaan, *prospek PTUN sebagaimana penyelesaian sengketa administrasi indonesia* (jakarta:Perum Percetakan Negara RI, 2000),hal 5.

- pemecahan masalah.
- b. Memberikan batasan-batasan kepada penyelidikan yang akan diajukan dengan menyaranka variabel-variabel mana yang harus dipandang sebagai tidak relevan dan karena itu harus diabaikan.
  - c. Kerangka teori merupakan struktur juga memberikan arti kepada hasil-hasil penelitian. Bagaimanapun juga arti hasil-hasil penelitian yang diperoleh melalui analisis data adalah dengan mengacu kepada kerangka teori.
  - d. Kerangka teori memberikan pemahaman –pemahaman dari mana peneliti mendeduksikan obyek-obyek penelitian.<sup>6</sup>
- Berdasarkan uraian tentang kerangka teori diatas ,maka teori yang digunakan untuk menganalisis permasalahan yang mendasar dalam penelitian ini adalah teori tanggung jawab hukum dan perlindungan hukum .

#### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

##### **Pengaturan Hubungan Hukum Antara Pengguna Jasa Air Minum Dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sunggal**

Perjanjian antara konsumen dan pihak PDAM memakai bentuk perjanjian baku atau standar, bersifat baku karena isi perjanjian tersebut telah dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian antara konsumen dengan pihak PDAM juga terlihat sifat perjanjian yang baku dan massal yaitu "bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa ada perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya".<sup>7</sup>

Pemakaian surat perjanjian yang telah dibakukan dipandang sebagai salah satu bentuk dari efisiensi kerja suatu perusahaan. Penggunaan surat-surat perjanjian dalam bentuk formulir terjadi secara berulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, dan menimbulkan suatu kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian itu terlebih dahulu dan kemudian dibakukan, seterusnya dicetak dalam bentuk formulir dengan jumlah yang banyak, sehingga memudahkan pemakaian setiap saat bila dibutuhkan. Perjanjian baku ini diperuntukkan bagi setiap debitur yang satu dengan yang lain.

Salah satu contoh klausula baku dalam hubungan produsen dan konsumen, misalnya formulir pendaftaran pemasangan air oleh PDAM. Formulir yang ditandatangani oleh calon pelanggan dan PDAM tersebut merupakan klausula baku kepada pelanggan. Dimana klausula baku itu ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yakni PDAM Tirtanadi dan mengandung ketentuan umum dimana klausula baku ini menggambarkan tidak adanya keseimbangan posisi antara pelaku usaha yang menghasilkan produk dan konsumen di sisi lain, sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui atau menolak.

Selain terdapat perikatan yang dilakukan oleh PDAM dengan calon pelanggan yang ada dalam formulir pendaftaran, calon pelanggan pun harus menandatangani surat pernyataan yang menegaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan. Surat pernyataan pelanggan tersebut berisikan yaitu:

- a. Dengan mengajukan permohonan pemasangan baru saluran air minum dan menandatangani surat pernyataan ini, maka Pemohon akan mematuhi ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
- b. Pemohon bersedia memenuhi kewajiban yang timbul dan menjadi tanggung jawab Pemohon berkaitan dengan pelaksanaan pemasangan baru saluran air minum di alamat Pemohon yaitu:
  - 1) Membayar biaya pemasangan baru sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang ditetapkan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.
  - 2) Membayar biaya tambahan/kelebihan pipa dinas yang jaraknya melebihi dari standar yang ditentukan PDAM Tirtanadi (lebih dari 6 meter), dimana pipa tersebut akan menjadi aset PDAM Tirtanadi dan Pemohon tidak menuntut atas penggunaan pipa tersebut apabila di kemudian hari PDAM Tirtanadi menggunakan pipa tersebut untuk penambahan/ perluasan cakupan pelayanan
  - 3) Menyelesaikan izin/rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pihak yang bersangkutan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan pipa.
- c. Bersedia menerima kelebihan atas pembayaran biaya pemasangan baru atau membayar kekurangan biaya pemasangan baru apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan kriteria PDAM Tirtanadi.
- d. Apabila di kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah/bangunan yang

<sup>6</sup> Ibid.hal 81.

<sup>7</sup> Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, *Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003). hal. 67.

mengakibatkan pipa dinas/pipa persil harus dibongkar, maka hal tersebut diluar tanggung jawab PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara dan pemohon tidak dapat menuntut ganti kerugian dalam bentuk apapun kepada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.

5. Apabila meter air telah terpasang dan pemohon telah menikmati pelayanan air minum dan pemohon mengundurkan diri sebagai pelanggan, maka segala sesuatu yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan kepada pemohon dan kewajiban yang ditimbulkan dari pemakaian air minum harus diselesaikan oleh Pemohon sesuai ketentuan yang berlaku di PDAM Tirtanadi.
6. Bersedia untuk diputus sambungan air minum apabila melakukan pelanggaran sesuai ketentuan PDAM Tirtanadi.

Berdasarkan kutipan di atas maka dapat dilihat bahwa keberadaan pernyataan pelan yang sudah ditetapkan oleh PDAM Tirtanadi ditujukan bagi kelancaran tugas manajemen P. dalam kaitannya dengan pelayanan pelanggan. Pernyataan pelanggan tersebut juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan penyambungan air bersih yang diberikan PDAM maka ada hal-hal yang berupa biaya dan juga hal-hal lainnya yang berhubungan dengan pemasangan air yang datangnya dari pelanggan bukan merupakan tanggungjawab pihak PDAM.

### **Pertanggungjawaban Hukum Pdam Tirtanadi Cabang Sunggal Terkait Dengan Pelanggaran Hak-Hak Konsumen Pengguna Jasa Air Minum**

Pola pergaulan masyarakat dengan suatu badan usaha sering sekali terjadi perbuatan-perbuatan hukum yang dilakukan oleh para subjek hukum. Manusia sebagai subjek hukum sering mengadakan hubungan hukum dengan subjek hukum yang lain, guna memenuhi kebutuhannya. Salah satu kebutuhan tersebut adalah mengenai pemakaian air minum, sehingga untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentu para subjek hukum tersebut haruslah mengadakan hubungan hukum dengan pihak PDAM sebagai produsen air minum.

Mengenai pelanggaran yang dilakukan oleh pihak PDAM terhadap konsumen, bisa dikatakan sering terjadi, tetapi dapat diselesaikan secara intern antara PDAM dengan masyarakat dikarenakan pihak PDAM selalu mempunyai tanggung jawab di dalam menjalankan tugasnya.<sup>8</sup>

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi, Bab VIII tentang Tanggung Jawab dan Tuntutan Ganti Rugi Pasal 59 ayat (1) dan (2), yang isinya :

1. Direksi, serta Pegawai Perusahaan Daerah atas tindakannya yang melawan hukum atau karena kelalaian dalam melakukan kewajibannya dan tugas yang dibebankan kepadanya baik langsung atau tidak langsung yang menimbulkan kerugian Perusahaan Daerah, disamping dia dapat dihukum sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku diwajibkan pula mengganti seluruh kerugian yang timbul akibat perbuatannya.
2. Ketentuan tentang tuntutan dan ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Gubernur setelah mendengar pertimbangan Dewan Pengawas.<sup>9</sup>

Hal ini merupakan perwujudan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi.

Jadi dengan adanya Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi, Bab VIII Pasal 59 ayat (1) dan (2), pihak PDAM Tirtanadi, harus berhati-hati dan tidak bisa lalai dalam menjalankan tugasnya termasuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, karena jika pihak PDAM Tirtanadi lalai dalam menjalankan tugas-tugasnya dan konsumen sampai merasa dirugikan maka akan dikenakan sanksi-sanksi yang telah ditetapkan.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi, Bab VIII tentang Tanggung Jawab dan Tuntutan Ganti Rugi Pasal 59 ayat (1) dan (2), sesuai dengan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu Pasal 25 ayat (2) yang isinya : "Pelaku usaha sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen apabila pelaku usaha tersebut :

1. Tidak menyediakan atau lalai menyediakan suku cadang dan/atau fasilitas perbaikan.
2. Tidak memenuhi atau gagal memenuhi jaminan atau garansi yang diperjanjikan.

Dapat dibuktikan bahwa Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi, Bab VIII tentang Tanggung Jawab dan Tuntutan Ganti Rugi Pasal 59 ayat (1) dan (2) adalah sesuai dengan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penagihan rekening air yang tidak sesuai pemakaian tentunya mengakibatkan kerugian

<sup>8</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Rudi Iskandar Saragih, Selaku Kabag Hublang PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 2 November 2016.

<sup>9</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Rudi Iskandar Saragih, Selaku Kabag Hublang PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal tanggal 2 November 2016.



bagi pelanggan (konsumen), serta memberikan akibat hukum sebagai bentuk tanggungjawab dari PDAM tersebut sebagai badan usaha yang menyediakan air bersih kepada masyarakat. Tanggungjawab pelaku usaha ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tanggungjawab pihak PDAM sebagai badan usaha dalam kajian Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah tanggungjawab pelaku dengan konsumen. Artinya pelaku usaha bertanggungjawab atas jasa usaha yang dijalankannya kepada konsumen.<sup>10</sup> Contoh A melakukan pembayaran tagihan rekening air dimana tagihan yang dibayarkannya melebihi pemakaian air yang dipakai pelanggan. Hal ini terjadi disebabkan kesalahan tukang catat meteran yang merupakan pegawai PDAM. Kesalahan pegawai pencatat meteran air berarti kesalahan PDAM karena pegawai pencatat meteran adalah bagian organisasi PDAM. Maka PDAM sebagai badan usaha bertanggungjawab atas kesalahan tersebut sehingga pada kapasitas ini berlaku Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Tanggung jawab pelaku usaha di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Bab VI Pasal 19 disebutkan:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada 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.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen di atas apabila dikaitkan dengan tanggungjawab hukum Perusahaan Daerah Air Minum akibat penagihan rekening yang tidak sesuai pemakaian, maka penerapan pasal tersebut kurang mengena. "Hal ini karena ketentuan perundang-undangan di atas pada dasarnya bentuk pertanggung jawaban pelaku usaha adalah sebatas memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dari barang yang (konsumen)".<sup>11</sup> Penarikan ketentuan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dihubungkan dengan pembayaran rekening air yang tidak sesuai pemakaian dapat dikenai dengan dasar kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan diperdagangkan. Kerugian konsumen dalam hal ini adalah pembayaran rekening air yang tidak sesuai tagihan sedangkan yang dikonsumsi konsumen adalah barang berupa air bersih yang dihasilkan oleh PDAM.

### **Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna Jasa Air Minum Apabila Terjadi Pelanggaran Hak-Hak Konsumen**

Ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal sangat penting dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan hukum pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen, karena dengan adanya peraturan tersebut maka konsumen mengetahui apabila terjadi pelanggaran atas hak-haknya. Berdasarkan hal tersebut maka ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Selain ketentuan sebagaimana dimuat dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka peraturan lainnya yang terkait dengan ketersediaan peraturan yang mendukung konsumen pengguna jasa air minum PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal adalah perjanjian pemasangan dan penyediaan air bersih antara PDAM Tirtanadi Medan dengan pelanggan serta peraturan terkait keorganisasian PDAM Tirtanadi itu sendiri<sup>12</sup> yaitu Peraturan

<sup>10</sup> Yusuf Shofie, *Op.Cit.*, hal. 293. Tanggungjawab tersebut dapat mengakibatkan terjadinya tuntutan karena kelalalian (*negligence*), tuntutan karena wanprestasi/ingkar janji (*branch of warranty*), dan tuntutan berdasarkan teori tanggungjawab mutlak (*strict product liability*).

<sup>11</sup> Adrian Sutedi, *Tanggungjawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), hal. 34.

<sup>12</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Abu Bakar Sidiq, selaku Ketua L.K.1. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia di Medan tanggal 7 November 2016.

Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi sebagai dasar pengaturan operasional PDAM Tirtanadi Medan sendiri.

Ketiga ketentuan dasar peraturan tersebut yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, perjanjian pemasangan dan penyediaan air bersih antara PDAM Tirtanadi Medan dengan pelanggan serta Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi merupakan suatu kesatuan dalam kaitannya dengan bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen pemakai jasa pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi Medan.<sup>13</sup> Adapun alasannya adalah disebabkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah undang-undang yang melandasi perihal hak dan kewajiban para pihak dalam kaitannya dengan pelayanan publik penyediaan air bersih, perjanjian antara pelanggan dengan PDAM adalah perjanjian yang mengikat kedua belah pihak untuk melaksanakannya dan apabila tidak dilaksanakan maka dapat terbit wanprestasi, sedangkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 adalah peraturan dasar operasional PDAM Tirtanadi Medan.

Ketiga peraturan dasar yang berkaitan dengan perlindungan hukum terhadap konsumen di atas sangat kuat dalam kaitannya dengan pelaksanaan perlindungan konsumen, dimana ketiganya saling mendukung dalam kaitannya apabila terjadi pelanggaran hak konsumen.

Pelaksanaan perlindungan konsumen sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan sejalan pula dengan ketentuan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi. Hal ini merupakan perwujudan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam hal pelayanan air bersih oleh PDAM Tirtanadi.

Keberadaan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi dapat melindungi konsumen PDAM Tirtanadi karena Peraturan Daerah ini adalah memuat perihal kewajiban PDAM Tirtanadi berkaitan dengan kegiatan usahanya sebagaimana diatur dalam Pasal 68 yang berbunyi:

Dalam penyelenggaraan pelayanan air minum PDAM Tirtanadi mempunyai kewajiban sebagai berikut :

- a. Mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal.
- b. Memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa.
- c. Memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan.
- d. Melakukan pemeriksaan kualitas air minum.
- e. Melayani dan menindak lanjuti keluhan pelanggan.
- f. Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian air.

Dengan adanya Peraturan dasar yang menjadi landasan hukum bagi pelaksanaan perlindungan konsumen, maka PDAM harus berhati-hati dan tidak bisa lalai dalam menjalankan tugasnya termasuk memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen, karena jika pihak PDAM lalai dalam menjalankan tugas-tugasnya dan konsumen sampai merasa dirugikan maka akan dilakukan sanksi-sanksi yang telah ditetapkan.

Selain ketentuan di atas masih ada ketentuan lainnya yaitu seperti Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Permasalahan kesehatan di bidang air disebutkan dalam ketentuan Pasal 7 yang berbunyi:

- (1) Kesehatan matra sebagai bentuk khusus upaya kesehatan diselenggarakan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam lingkungan matra yang serba berubah maupun di lingkungan darat, laut, dan udara.
- (2) Kesehatan matra meliputi kesehatan lapangan, kesehatan kelautan dan bawah air, serta kesehatan kedirgantaraan.
- (3) Penyelenggaraan kesehatan matra harus dilaksanakan sesuai dengan standar dan persyaratan.
- (4) Ketentuan mengenai kesehatan matra sebagaimana dimaksud dalam pasal ini diatur dengan Peraturan Menteri.

Undang-Undang kesehatan di atas lebih menekankan sumber daya air sebagai salah satu sumber kesehatan sehingga upaya kesehatan juga dilakukan terhadap sumber air tersebut sebagai salah satu sumber daya bagi kelangsungan penyediaan air minum oleh badan usaha negara.<sup>14</sup>

Ketentuan sebagaimana diatur oleh Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan kemudian dapat pula ditemui dalam Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun

<sup>13</sup> Hasil Wawancara Dengan Bapak Abu Bakar Sidiq, selaku Ketua L.K.1. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia di Medan tanggal 7 November 2016.

<sup>14</sup> Nusa Idaman Said, *Teknologi Pengelolaan Air Minum "Teori dan Pengalaman Praktis"*, (Jakarta: Pusat Teknologi Lingkungan, Deputi Bidang Teknologi Pengembangan Sumberdaya Alam. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, 2008), hal. 43.

2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum, dimana dalam Pasal 1 butir 1 disebutkan: "Air Baku untuk Air Minum Rumah Tangga, yang selanjutnya disebut Air Baku adalah air yang berasal dari sumber air permukaan, air tanah, air hujan dan air laut yang memenuhi baku mutu tertentu sebagai Air Baku untuk Air Minum".

Kemudian Pasal 6 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum disebutkan pula "Air Baku wajib memenuhi baku mutu air dengan klasifikasi dan kriteria mutu Air Baku untuk penyediaan Air Minum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Perlindungan konsumen dalam kaitannya dengan perjanjian yang dibuat oleh para pihak. Adapun menurut bentuk perjanjiannya, SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) termasuk dalam bentuk: Perjanjian dibawah tangan yang ditandatangani oleh para pihak yang bersan saja. Perjanjian semacam itu hanya mengikat para pihak dalam perjanjian, tetapi tidak mempunyai kekuatan mengikat pihak ketiga, maka para pihak atau salah satu pihak dari perjanjian tersebut berkewajiban untuk mengajukan bukti-bukti yang di perlukan untuk membuktikan bahwa keberatan pihak ketiga dimaksud adalah tidak berdasar dan tidak dapat dibenarkan. Karena dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan) perjanjian itu tidak mengikat pihak ketiga hanya mengikat dua pihak saja yaitu PDAM Tirtanadi dengan pelanggan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

- Pengaturan hubungan hukum antara konsumen pengguna jasa air minum dengan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Sunggal Medan dituangkan dalam perjanjian dalam bentuk perjanjian baku atau standar. Perjanjian tersebut memuat tentang identitas para pihak, hak dan kewajiban kedua belah pihak, larangan dan sanksi yang diberikan kepada pelanggan, pengakhiran perjanjian dan penyelesaian perselisihan.
- Pertanggungjawaban hukum PDAM Tirtanadi Cabang Sunggal terkait dengan pelanggaran hak-hak konsumen pengguna jasa air minum adalah tanggungjawab secara keperdataan yang terbit dari wanprestasi atau perbuatan melawan hukum di mana PDAM dapat dikenakan pembayaran ganti rugi. Selain tanggungjawab secara keperdataan maka PDAM juga dapat dikenakan pertanggungjawaban pidana apabila pelanggaran hak-hak konsumen tersebut teridentifikasi sebagai suatu perbuatan pidana.
- Bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen maka konsumen dapat memakai ketentuan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan dalam mengajukan tuntutan hukum. Sedangkan tuntutan hukum kepada pelaku usaha yaitu PDAM dapat dikenakan melalui perkara perdata, pidana atau administrasi negara. Mekanisme atau cara yang dilakukan atas agar hak-hak konsumen PDAM dipenuhi dapat dilakukan melalui komplain langsung kepada PDAM Tirtanadi. Apabila jalan tersebut tidak menyelesaikan masalah maka dapat mengajukannya ke BPSK. Apabila mekanisme melalui BPSK tidak mendapatkan kepastian hukum dapat diajukan gugatan ke Pengadilan Negeri setempat.

### Saran

- Agar PDAM Tirtanadi yang ada lebih dapat memainkan dirinya sebagai perusahaan daerah yang berhubungan erat dengan masyarakat, maka diperlukan peraturan pelaksanaan dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini, supaya ada acuan yang tegas bagi PDAM Tirtanadi untuk menjalankan fungsinya.
- Agar pemerintah (pihak PDAM Tirtasari) benar-benar memperhatikan hak-hak dan kewajiban serta tanggung jawab dari konsumen/pelanggan.
- Dengan peluang PDAM Tirtanadi yang cukup besar dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, maka diharapkan PDAM Tirtanadi yang ada lebih mempersiapkan dirinya terutama dalam menghadapi era globalisasi atau perdagangan bebas, sehingga nantinya PDAM Tirtanadi siap pakai dalam segala kondisi untuk memperjuangkan kepentingan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ahmad, Marzuki, 2007, *Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Jakarta: Media Indonesia.
- Assauri, Sofjan, 1999, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendi. Erdianto, 2011, *Hukum Pidana Indonesia, Suatu Pengantar*. Jakarta: Refika Aditama.



- Gunadi, Ismu. dkk, *Cepat dan Mudah Memahami Hukum Pidana*, Jakarta: Prestasi Pustaka. 2011.
- Hadjon. Philipus M. 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.
- Kelsen, Hans, 2006, *Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, Bandung: Nusamedia.
- Koentjaraningrat, 1992, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta, Gramedia.
- Komaruddin, Yooke Tjuparmah. S, *Kamus Istilah Karya Tulis Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Lubis, M. Solly, 1994, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung: Mandar Maju.
- Mahadi, *Uraian Singkat Tentang Hukum Adat*. Bandung: Alumni, 1994.
- Effendi. Erdianto, *Hukum Pidana Indonesia, Suatu Pengantar*. Jakarta: Refika Aditama. 2011.
- Marzuki, Peter Mahmud, 2007, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Miru, Ahmadi dkk, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Moleong, Lexy. J. 2006, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Abdulkadir, 1992, *Perjanjian Baku dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Muljadi, Kartini dan Widjaja, Gunawan, *Perikata Yang Lahir Dari Perjanjian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.
- Nasution, Bahder Johan, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*,(Bandung: Mandar Maju.
- Nasution, A. 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Jakarta: Triarga Utama.
- Notohamidjojo, O. *Makna Negara Hukum Bagi Pembaharuan Negara dan Wibawa Hukum Bagi Pembaharuan Masyarakat Di Indonesia*, Jakarta: Erlangga, 1989.
- Prawiro, Ruslan H. 2004, *Ekologi Lingkungan Pencemaran*, Semarang: Satya Wacana.
- Rahardjo, Satjipto, 1996, *Ilmu Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Said, Nusa Idaman, *Teknologi Pengelolaan Air Minum Teori dan Pengalaman Praktis*, Jakarta: Pusat Teknologi Lingkungan, Deputi Bidang Teknologi Pengembangan Sumberdaya Alam. Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi, 2008.
- Setiawan, R. 1979, *Pokok-pokok Hukum Perikatan*, Bandung: Bina Cipta.
- \_\_\_\_\_, 1982, *Tinjauan Elementer Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung: Alumni.
- Siahaan, Lintang O. 2000, *Prospek PTUN sebagaimana penyelesaian Sengketa Administrasi Indonesia*, Jakarta: Perum Percetakan Negara RI.
- Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Silalahi, Uber, 1999, *Metode dan Metodologi Penelitian*, Bandung: Bina Budaya.
- Singarimbun, Masri dkk, 1989, *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: LP3ES.
- Sjahdeni, Sutan Remy, 1992, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan yang Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Jakarta: Institut Bankir Indonesia.
- Soekanto, Soerjono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : UI-Press.
- \_\_\_\_\_, 1999, *Ringkasan Metodologi Penelitian hukum Empiris*, Jakarta: Hilco.
- Soekanto, Soerjono dan Mumadji, Sri, 2001, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Soemitro, Ronny Hanitijo, 1988, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sofie, Yusuf, 2000, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Subekti, R. 1981, *Pembinaan Hukum Nasional*, Bandung: Alumni.
- Sunggono, Bambang, 2002, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Waluyo, Bambang, 1996, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Widjaja, Gunawan dan Yani, Ahmad, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wiyanto. Roni, 2012, *Asas-Asas Hukum Pidana Indonesia*. Bandung: Mandar Maju.

#### **Peraturan/Perundang-Undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Dasar 1945

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 Tentang Pengairan

Peraturan Pemerintah Nomor 20 Tahun 1990 Pasal 7 ayat (1) tentang Pengendalian Pencemaran Air.

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum



**Internet**

- Hartono, Ermansyah, *Standar Kualitas Air Minum Indonesia*, Diakses Melalui [www.academia.edu/9496338/standar\\_kualitas\\_airminum\\_indonesia](http://www.academia.edu/9496338/standar_kualitas_airminum_indonesia).
- Hanafi, Izhar, Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Kota Surakarta, Diakses Melalui <https://idtesis.com/kualitas-pelayanan-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-kota-surakarta>.
- Kaimoto, Irwan, Perlindungan dan Penegakan Hukum, Diakses Melalui [blogspot.co.id/2014/11/makalah\\_perlindungan\\_danPenegakan\\_hukum.html](http://blogspot.co.id/2014/11/makalah_perlindungan_danPenegakan_hukum.html).
- Kompas, YLKI Nilai PDAM Tidak Layak Sandang Nama "Perusahaan Air Minum", Diakses Melalui <http://megapolitan.kompas.com/read/2016/12/27/18071761/ylki.nilai.pdam.tidak.layak.sandang.nama.perusahaan.air.minum>.
- Mustopa, Zaenal, Penerapan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 33, Diakses Melalui <https://zaenalaktif.wordpress.com/2014/05/23/penerapan-pasal-33-uud-1945/>.
- Muhtar, Efendi, Teknik Pengumpulan Data, Diakses Melalui [blogspot.co.id/2015/07/teknik-pengumpulan-data/html](http://blogspot.co.id/2015/07/teknik-pengumpulan-data/html).
- Nugroho, Fajar Adi, Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM Tirta Lawu Karanganyar, Diakses Melalui [https://uns.ac.id/analisistingkat\\_kualitas\\_pelayanan\\_dalam\\_peningkatan\\_kepuasan\\_pelanggan\\_air\\_bersih\\_pada\\_PDAM\\_Tirta\\_lawu\\_karanganyar](https://uns.ac.id/analisistingkat_kualitas_pelayanan_dalam_peningkatan_kepuasan_pelanggan_air_bersih_pada_PDAM_Tirta_lawu_karanganyar).
- Wahyu, Muhammad, *Study Kualitas Air Minum Isi Ulang Galon Pada Perumahan BTP*, Diakses melalui <http://medikalteknologi.blogspot.co.id/2015/04/study-kualitas-air-minum-isi-ulang.html>.
- Winata, Salam, Pengertian Jasa Menurut Para Ahli, Diakses Melalui [www.seputarpengetahuan.com/2015/8/6-pengertian-jasa-menurut-para-ahli-terlengkap.html](http://www.seputarpengetahuan.com/2015/8/6-pengertian-jasa-menurut-para-ahli-terlengkap.html).
- Zainuddin, *PDAM Tirtanadi Sepelekan DPRD Medan*, Diakses melalui <http://www.hariansuarasumut.com/beritautama.html>.