

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat berperan penting dalam kelangsungan hidup manusia guna memenuhi berbagai macam kebutuhan-kebutuhan pokok manusia dan makhluk hidup lainnya yang ada di seluruh muka bumi. Konsep dasar kebijakan dari pengelolaan dimulai dari bagaimana menyediakan air bersih hingga pada pembangunan sistem irigasi yang berasaskan adil dan merata bahkan sampai pada perlindungan terhadap fungsi-fungsi ekosistem.<sup>1</sup> Pengertian tentang air diatur dalam pasal 1 angka 2 Undang – Undang No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, yang berbunyi:

“Air adalah semua air yang terdapat pada, di atas, ataupun di bawah permukaan tanah termasuk dalam pengertian ini air permukaan, air tanah, air hujan, air laut yang berada di darat.”

Dalam era globalisasi ini banyak hal yang dapat mempengaruhi kestabilan lingkungan sehingga sumber air bersih sulit dijangkau dan adanya pencemaran yang terjadi pada air sehingga terjadilah krisis air bersih. Maka dari itu jika dilihat dari pentingnya peran air dalam kehidupan diperlukanlah pecegahan krisis air bersih itu sendiri. Hal yang harus dilakukan guna pecegahan krisis air

---

<sup>1</sup> Andi Sri Rezky Wulandari dan Anshoti Ilyas, Pengelolaan Sumber Daya Air di Indonesia: Tata Pengurusan Air dalam Bingkai Otonomi Daerah, *Jurnal Gema Keadilan*, Volume 6, Edisi III, Oktober-November 2019, hlm.289

bersih adalah salah satunya melakukan perawatan dan pengelolaan yang baik terhadap air itu sendiri.

Guna menjaga kestabilan lingkungan dan kesejahteraan rakyat maka dibutuhkan air bersih yang sudah teruji dari segi kualitas dan kuantitasnya dan sudah teruji aman bagi konsumennya dan keberadaan air harus berjalan terus menerus guna memenuhi kebutuhan manusia dan makhluk hidup lainnya. Maka dari itu diperlukan adanya pengelolaan sumber daya air yang baik dan benar serta memenuhi standar kualitas dan kuantitas air tersebut, guna menjaga kestabilan jumlah air yang ada maka dibuatlah pengaturan mengenai pengelolaan sumber daya air diatur dalam Pasal 2 dan 3 Undang – Undang No. 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air yang menjelaskan

Pasal 2 : Sumber daya air dikelola berdasarkan asas kelestarian, keseimbangan, kemanfaatan umum, keterpaduan dan keserasian, keadilan, kemandirian, serta transparansi dan akuntabilitas.

Pasal 3 : Sumber daya air dikelola secara menyeluruh, terpadu dan berwawasan lingkungan hidup dengan tujuan mewujudkan kemanfaatan sumber daya air yang berkelanjutan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.

Dewasa ini, semakin bertambahnya populasi penduduk di Kabupaten Madiun khususnya Kelurahan Dolopo yang luas wilayahnya 3,91 km<sup>2</sup> dengan total jumlah penduduk 8.885 jiwa menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Madiun tahun 2019. Bertambahnya jumlah penduduk secara otomatis akan bertambah juga jumlah kebutuhan air bersih bagi masyarakat karena semakin

banyak juga saluran – saluran air bersih yang dibutuhkan guna memenuhi kebutuhan air bersih untuk rumah tangga maupun industri. Jumlah rata-rata pemakaian air bersih untuk rumah tangga adalah sebesar 144 liter dalam satu hari untuk satu orang. Pengelolaan air bersih yang kurang baik akan berdampak pada tidak terpenuhinya kebutuhan air masyarakat, jika kebutuhan air masyarakat tidak terpenuhi, maka stabilitas kehidupan masyarakat akan terganggu dalam segala aspeknya. Maka dari itu peran PDAM sangat penting dalam pengelolaan air bersih sehingga penyaluran air bersih dapat merata dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Di Kabupaten Madiun khususnya Kelurahan Dolopo, terdapat permasalahan terhadap pasokan air bersih di mana air hanya mengalir pada siang dan malam hari saja yang telah terjadi sudah kurang lebih satu tahun. Hal tersebut menyebabkan banyak kegiatan rumah tangga maupun industri yang terganggu karena hal tersebut. Dalam kasus ini masyarakat yang berlangganan air bersih dari PDAM yang seharusnya pihak PDAM memenuhi kewajibannya sebagai penyedia jasa. Namun pada kenyataannya PDAM tidak memenuhi secara keseluruhan dan merata kebutuhan air bersih untuk kebutuhan masyarakat.

Penyedia jasa dalam hal ini disebut PDAM melaksanakan maksud dan tujuan PDAM “Tirta Dharma Purabaya” yang tercantum dalam Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Dharma Purabaya” Kabupaten Madiun dan juga pihak PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun memenuhi kewajibannya sebagai pelaku

usaha yang tercantum dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Dharma Purabaya”, yang berbunyi:

“Maksud dan tujuan Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Dharma Purabaya” Kabupaten Madiun adalah :

- a. Menyelenggarakan usaha daerah yaitu menyediakan, mengelola, menjual dan mendistribusikan air bersih sebagai bahan baku air minum yang memenuhi standar dan syarat kesehatan, secara merata, tertib, teratur untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan berpegang pada prinsip-prinsip ekonomi perusahaan dengan tidak melupakan fungsi sosialnya.
- b. Membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD)
- c. Memperoleh laba / keuntungan.”

Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Yang berbunyi :

“Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. 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 yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Berdasarkan Pasal 5 Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Dharma Purabaya” Kabupaten Madiun. PDAM tidak secara penuh menyediakan, mengelola, menjual dan mendistribusikan air bersih secara merata, tertib, teratur untuk memenuhi kebutuhan masyarakat karena pada kenyataannya masyarakat Kecamatan Dolopo masih kekurangan air dan tidak merasakan aliran air bersih secara tertib dan teratur karena air bersih hanya mengalir pada waktu-waktu tertentu saja yang tentunya jika dilihat faktor tersebut mengganggu kegiatan rumah tangga maupun industri yang mayoritas menggunakan air bersih dan akan menghambat pertumbuhan perekonomian masyarakat Kecamatan Dolopo, Kabupaten Madiun. PDAM dalam hal ini tidak memenuhi hak-hak masyarakat sebagai pemakai jasa PDAM yang disebut sebagai Konsumen yang tercantum dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi :

“Hak konsumen adalah ;

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai konsidi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam hal ini penyedia jasa yang disebut PDAM tidak memenuhi kenyamanan konsumen dan pihak penyedia jasa tidak memberikan atau menyediakan kompensasi yang setara bagi pengguna jasa yang dalam hal ini disebut sebagai konsumen dari PDAM itu sendiri yang seharusnya pihak PDAM memenuhi hak-hak konsumen yaitu masyarakat Kelurahan Dolopo, Kabupaten Madiun. Dalam hal ini kompensasi yang di maksud tertulis dalam Pasal 7 huruf F dan G Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Kasus tersebut menimbulkan suatu pertanyaan apakah masyarakat atau yang bisa disebut dengan konsumen air sudah mendapatkan hak-haknya yang seharusnya mereka dapatkan seperti yang telah tertulis dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dari pihak PDAM Tirta Darma Purabaya selaku pengelola air bersih di wilayah Kabupaten Madiun dan bagaimana perlindungan hukum yang seharusnya masyarakat dapat dari kasus tersebut yang jelas merugikan masyarakat. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut serta menyusun penulisan hukum yang berjudul : **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR PDAM TIRTA DHARMA PURABAYA KABUPATEN MADIUN”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan juga dipaparkan oleh penulis, maka telah disimpulkan rumusan masalah yaitu:

“Bagaimanakah bentuk perlindungan hukum bagi konsumen air PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten khususnya Kelurahan Dolopo yang tidak mendapatkan hak yang seharusnya diterima sebagai konsumen air?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dari penulisan hukum ini adalah guna mengetahui dan menganalisis mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen air PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun Kelurahan Dolopo yang tidak mendapatkan haknya sebagaimana mestinya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam Penelitian dibagi menjadi dua yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah pengetahuan bagi semua kalangan masyarakat dan juga untuk mendukung perkembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang perlindungan konsumen khususnya perlindungan hukum terhadap konsumen air.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pemerintah, supaya penelitian ini dapat dijadikan peringatan dan saran bagi pemerintah untuk lebih memperhatikan mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen air PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun Kecamatan Dolopo.
- b. Bagi masyarakat, supaya masyarakat dapat lebih mengetahui dan memahami mengenai adanya perlindungan hukum terhadap konsumen khususnya konsumen air.
- c. Bagi penulis, supaya penulis lebih dapat mengembangkan ilmunya dalam bidang perlindungan konsumen khususnya perlindungan terhadap konsumen air.

## E. Keaslian Penelitian

Penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air di PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun (Studi Kasus di Kelurahan Dolopo)” adalah asli dan benar merupakan buatan penulis sendiri serta tidak ada unsur plagiasi dalam penulisan hukum in. Adapun beberapa hasil skripsi dengan pembahasan yang sama seperti sebagai berikut :



1. Skripsi yang ditulis oleh Kharisma Sitanggang, NIM 170200485, Universitas Sumatera Utara, Fakultas Hukum, 2021<sup>2</sup>

Judul : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Na Tio Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara.

Rumusan masalah :

- a. Bagaimana solusi terhadap kendala konsumen air minum atas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Na Tio di Kota Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara?
- b. Bagaimana tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Na Tio di Kota Trauntung Kabupaten Tapanuli Utara?
- c. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen air minum atas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Na Tio ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di Kota Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara?

---

<sup>2</sup> Sitanggang, Kharisma, 2021, “*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Minum Atas Layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Mual Na Tio Ditinjau Dari UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara.*”, Thesis, Universitas Sumatera Utara.

Hasil penelitian :

Solusi yang dapat dilakukan PDAM Mual Na Tio di Kota Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara ialah dengan meningkatkan pemberlakuan Keputusan Ketua Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Nomor 002/KPTS/K-6/IV/2010 Tentang penilaian Kinerja Pelayanan Penyelenggara Pengembangan Sistem Penyedia Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum. Serta adanya Penerapan secara tegas Keputusan Menteri Kesehatan No.907/MENKES/SK/VII/2002 tentang syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum pengawasan mutu air pada air minum dimana menjadi tugas dan tanggung jawab Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota.

Sengketa yang pernah terjadi di Kota Tarutung Kabupaten Tapanuli Utara ialah sengketa yang disebabkan ketidaklancaran air. Bentuk sengketa antara pihak PDAM Mual Na Tio dengan konsumen dimulai dengan adanya keluhan masyarakat atas ketidaklancaran air yang dialami bahkan sampai tiga bulan. Penyelesaian sengketa konsumen tersebut diselesaikan di luar pengadilan yaitu dilakukan secara musyawarah dan negoisasi, dimana pihak PDAM melakukan perbaikan dan pendistribusian air secara langsung kerumah masyarakat yang membutuhkan melalui pengiriman mobil tangki air.

Persamaan dan perbedaan :

Perbedaan skripsi di atas dengan skripsi yang dibuat oleh penulis adalah skripsi di atas lebih memfokuskan pada pembahasan mengenai tanggung jawab serta solusi guna menyelesaikan permasalahan air PDAM Muallana Tio, sedangkan skripsi yang dibuat penulis lebih memfokuskan pada bagaimana perlindungan hukum untuk konsumen air PDAM.

Persamaannya adalah terletak pada membahas mengenai bagaimana perlindungan konsumen air PDAM.

2. Skripsi yang ditulis oleh, Diah Setiyani, NIM 3450403061, Universitas Negeri Semarang, Fakultas Hukum, 2009<sup>3</sup>

Judul : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang Dengan Pelanggan Di Kota Semarang

Rumusan masalah :

- a. Bagaimana pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor, air mati, air keruh, air kecil?

---

<sup>3</sup> Setiyani, Diah, 2009, *“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Pelaksanaan Perjanjian Antara Perusahaan Daerah Air Minum Kota Semarang Dengan Pelanggan Di Kota Semarang”*, Skripsi, Universitas Negeri Semarang.

b. Hambatan apa yang timbul pada pelaksanaan perlindungan terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan Pelanggan apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocor , air mati, air keruh, air kecil?

c. Bagaimana cara penyelesaian sengketa apabila terjadi permasalahan teknik yaitu seperti pipa bocorr, air mati, air keruh, air kecil yang diberikan oleh PDAM Kota Semarang?

Hasil penelitian :

Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian antara PDAM Kota Semarang dengan pelanggan di Kota Semarang dalam permasalahan teknik.

Upaya yang dilakukan oleh PDAM untuk mengatasi kendala dalam hal tersebut adalah menerapkan keamanan baik dari semua manajemen, pemerintahan kota, DPRD Kota pelanggan, pihak-pihak yang berhubungan dengan PDAM, menggandeng swasta untuk investasi merehap instalasi atas permasalahan yang terjadi, meningkatkan kemampuan untuk mengerti permasalahan pelanggan dan daya empati terhadap pelanggan yang tidak puas dan dengan adanya pembahan kapasitas produksi air minum di beberapa instalasi pengolahan air.

Persamaan dan perbedaan :

Persamaan skripsi tersebut dengan skripsi yang dibuat oleh penulis adalah terletak pada tema judul yaitu membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM.

Perbedaannya terletak pada skripsi di atas lebih berfokus pada permasalahan teknik pada PDAM yang merugikan konsumen, sedangkan dalam skripsi yang dibuat penulis lebih berfokus pada perlindungan hukum untuk konsumen karena tidak terpenuhinya hak yang seharusnya diterima oleh konsumen air PDAM.

3. Skripsi yang ditulis oleh, Novi Hesti Lestari, NIM 1203005002, Universitas Diponegoro Semarang, Fakultas Hukum, 2003.<sup>4</sup>

Judul : *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*

Rumusan Masalah :

- a) Bagaimana hubungan hukum antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan konsumennya?
- b) Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perjanjian pengadaan air minum oleh PDAM?

Hasil Penelitian :

---

<sup>4</sup> Lestari , Novi Hesti, 2003, "*Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)*". Masters thesis, Universitas Diponegoro.

Hubungan hukum tersebut terikat dalam perjanjian penyambungan air (perjanjian pemborong kerja), perjanjian jual beli air, dan perjanjian sewa meter air. PDAM harus memberikan jaminan atas hak-hak normatif pelanggan menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen, khususnya hak atas keselamatan, kenyamanan, dan keamanan pelanggan dalam mengkonsumsi air PDAM.

Persamaan dan Perbedaan :

Persamaan skripsi tersebut dengan skripsi yang dibuat oleh penulis adalah terletak pada tema judul yaitu membahas mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen PDAM.

Perbedaan skripsi tersebut dengan skripsi yang dibuat oleh penulis adalah terletak pada objek permasalahan di mana skripsi tersebut memiliki objek yang luas tidak berfokus pada satu objek wilayah saja, sedangkan penulis di sini berfokus pada satu wilayah yaitu Kabupten Madiun.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Terdapat dua jenis penelitian hukum yaitu penelitian hukum normatif dan empiris. Pada penulisan hukum ini, penulis menggunakan penelitian hukum normatif dan empiris yang merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan berfokus pada norma hukum positif yang berupa peraturan

perundang-undangan dan peraturan hukum lain yang berkaitan dengan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. Penelitian hukum menurut Soerjono Soekanto atau *legal reseach* merupakan kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya.<sup>5</sup>

## 2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data sekunder yang didapatkan dari peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka. Data sekunder yang digunakan antara lain :

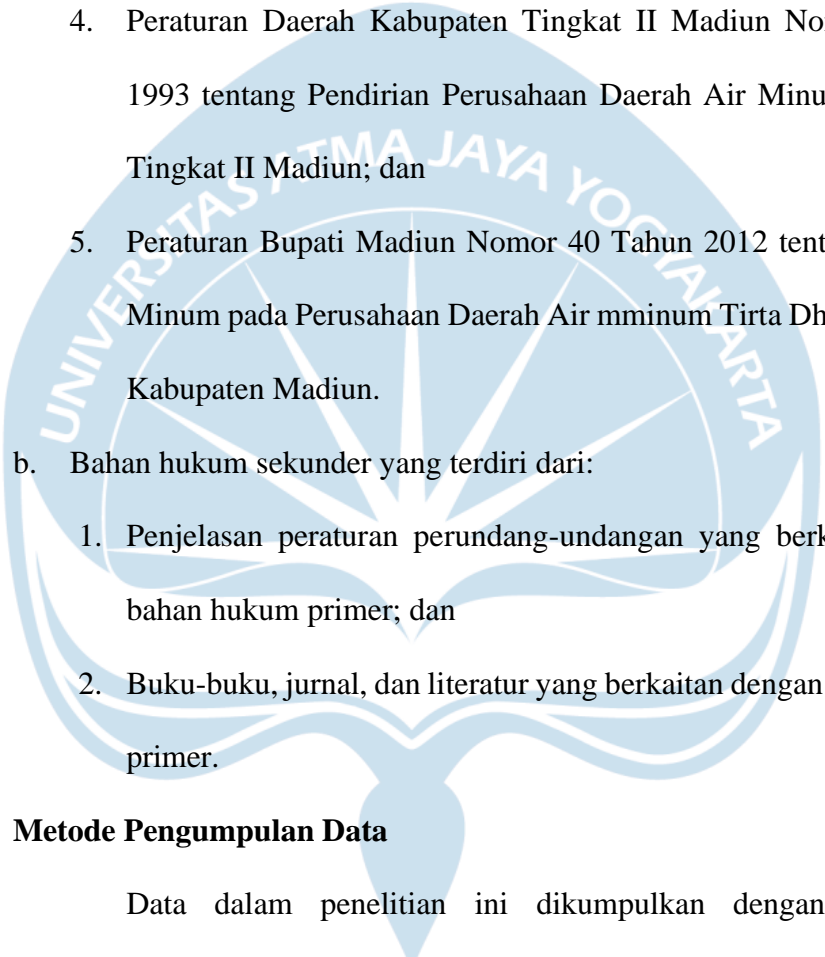
### a. Bahan hukum primer yang terdiri dari:

Bahan hukum primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Diperoleh dari peraturan perundang-undangan dan norma hukum guna sebagai dasar untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen air PDAM Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun, sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber daya Air;

---

<sup>5</sup> Zaenudin Ali, *Metode penelitian hukum* (Jakarta:Sinar Grafika, 2010), Halaman 18

- 
3. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun;
  4. Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Madiun Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tingkat II Madiun; dan
  5. Peraturan Bupati Madiun Nomor 40 Tahun 2012 tentang Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air mminum Tirta Dharma Purabaa Kabupaten Madiun.
- b. Bahan hukum sekunder yang terdiri dari:
1. Penjelasan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan bahan hukum primer; dan
  2. Buku-buku, jurnal, dan literatur yang berkaitan dengan bahan hukum primer.

### **3. Metode Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara Studi Kepustakaan, yaitu dengan mengumpulkan dan membaca bahan-bahan Pustaka berupa peraturan perundang-undangan, buku-buku serta literatur yang berkaitan.

#### **A. Studi Kepustakaan**

Dalam studi kepustakaan alat pengumpul data yang digunakan adalah studi documenter, meliputi :



- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata)
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- c. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum
- d. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 2 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirta Dharma Purabaya”
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Tingkat II Madiun Nomor 4 Tahun 1993 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tingkat II Madiun

#### **4. Analisis Data**

Seluruh data yang diperoleh dari hasil penelitian akan dianalisis secara kualitatif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan cara mengelompokkan data yang diperoleh yang selanjutnya dipilih berdasarkan relevansinya terhadap topik penelitian. Data tersebut kemudian disusun secara sistematis untuk dihubungkan dan dianalisis dengan peraturan perundang-undangan terkait, agar untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan guna menjawab permasalahan dalam penulisan ini. Hasil penelitian disajikan secara deskriptif dan ditarik kesimpulannya secara deduktif dari umum ke khusus. Yang dimaksud dengan disajikan secara deskriptif adalah dengan menjelaskan keadaan yang sebenarnya apa yang terjadi dalam praktiknya, kemudian dari

hasil penelitian tersebut dapat menjelaskan gambaran yang ada sehingga mampu memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang ada.

### **G. Sistematika Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi merupakan rencana isi Penulisan Skripsi serta disusun dengan sistematika sebagai berikut :

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, sistematika penulisan skripsi.

**BAB II : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi konsep/variabel pertama, konsep/variabel kedua, dan analisis hubungan variabel pertama dengan variabel kedua.

**BAB III : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan yang berisi jawaban atas permasalahan dan saran penulisan.

