

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya alam di Indonesia melimpah, sumber daya alam khususnya sumber air bersih sangat penting bagi kehidupan manusia pada masa lampau, masa sekarang dan masa yang akan datang. Air merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi manusia, semua makhluk hidup memerlukan air untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya.¹ Untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, pemerintah memberikan mandat kepada Perusahaan Daerah Air Minum (selanjutnya disebut dengan PDAM). PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen (baca : pelanggan) dengan harga yang terjangkau. 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. PDAM yang mempunyai peran penting dalam pengelolaan air minum.²

Pemerintah melakukan upaya untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha serta menciptakan perekonomian yang sehat dengan menerbitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

¹ Edi Mansyah Manzani, "Pelayanan Air Bersih Oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya," *PublikA, Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 1, no. 1 (2019): 1–14.

² I Nyoman Bangkit Sugiarta, I Nyoman Putu Budiarta, and Ni Made Puspasutari Ujjanti, "Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Konsumen Sebagai Akibat Kelalaian Perusahaan Daerah Air Minum," *Jurnal Konstruksi Hukum* 4, no. 1 (2023): 59–66.

Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan UUPK). Undang-Undang tersebut secara umum mengatur tentang hak-hak dan kewajiban konsumen, hak-hak dan kewajiban pelaku usaha, perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta upaya penyelesaian jika terjadi sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Undang-undang ini juga mencakup sanksi administratif dan sanksi pidana bagi pelaku usaha yang melanggar ketentuan yang ada, termasuk denda atau hukuman penjara.³

Menurut UUPK Nomor 8 Tahun 1999 di dalam Pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.⁴ Dengan demikian, maka perlindungan hukum bagi konsumen merupakan sebuah perangkat hukum yang diciptakan oleh pemerintah untuk dapat memberikan perlindungan hukum dan jaminan kepastian hukum bagi para konsumen dari berbagai macam permasalahan ataupun sengketa konsumen karena merasa dirugikan oleh pelaku usaha. Adanya ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang perlindungan hukum bagi konsumen ini, maka sengketa konsumen dengan pelaku usaha yang masih sering terjadi dapat diminimalisir sehingga hak-hak yang seharusnya diterima oleh konsumen akan dapat terpenuhi.⁵

³ Republik Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, 1999.

⁴ Ibid, Lihat Pasal 1 angka 1.

⁵ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm 4.

UUPK Nomor 8 Tahun 1999, Pemerintah Indonesia mengatur hak-hak konsumen yang harus dilindungi. UUPK bukanlah anti terhadap hak-hak pelaku usaha, namun sebaliknya merupakan apresiasi terhadap hak-hak konsumen secara universal. Karena sesungguhnya perlindungan konsumen adalah bagian dari perlindungan hak asasi manusia (selanjutnya disebut dengan HAM). Bahwa ruang lingkup konsep HAM tidak hanya dalam konteks hubungan antara rakyat dan negara, namun lebih luas lagi HAM perspektif hubungan antara masyarakat, yakni hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam hal ini, pelaku usaha mengakui eksistensi konsumen sebagai manusia dan makhluk ciptaan Allah SWT yang memiliki hak-hak universal dan patut memperoleh apresiasi secara positif.⁶

Kabupaten Bangkalan merupakan salah satu daerah di Indonesia yang telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam sektor penyediaan air minum. Penyedia air minum di Kabupaten Bangkalan adalah PDAM Sumber Sejahtera, yang bertanggung jawab atas pelayanan air minum kepada masyarakat di Kabupaten Bangkalan. Sebagai bagian layanan publik, PDAM Sumber Sejahtera diharapkan memberikan perlindungan hukum bagi pelanggannya sesuai dengan UUPK yang berlaku di Indonesia saat ini. Adapun regulasi yang mengatur tentang PDAM Bangkalan di Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Sumber Sejahtera. Serta yang mengatur terkait

⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Kencana, 2016), hlm 7.

tarif air minum PDAM Bangkalan di Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 188.45/203/Kpts/433.013/2022.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Pelayanan publik memiliki dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan barang dan pelayanan jasa yang diberikan kepada masyarakat umum. Salah satu pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam bentuk barang maupun jasa adalah pemenuhan kebutuhan air bersih masyarakat.⁷ Dalam hal ini PDAM selaku pelaku usaha yang memberikan jasa pengadaan air minum, sedangkan pelanggan selaku konsumen penerima atau pengguna jasa air minum. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (selanjutnya disebut dengan BUMD), PDAM memegang peran strategis dalam memastikan ketersediaan air bersih bagi masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, sering kali muncul berbagai permasalahan yang menyebabkan kerugian bagi konsumen, khususnya dalam proses pemasangan langganan baru. Masalah ini dapat mencakup biaya tambahan yang tak terduga, serta informasi yang kurang transparan.

Permasalahan yang dihadapi pelanggan baru PDAM seperti ketidakjelasan biaya tambahan pemasangan sambungan baru pelanggan di PDAM Bangkalan mengeluhkan adanya ketidakjelasan informasi terkait tarif tambahan untuk pemasangan baru. PDAM milik pemerintah Kabupaten Bangkalan ternyata tidak memiliki harga yang pasti untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemasangan baru bisa diketahui setelah dilakukan survei lapangan. Harga awalnya

⁷ Nurul Ahmira, "Kualitas Pelayanan Penyediaan Air Bersih Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar," *Universitas Negeri Makassar* (2020): 1–13.

disebutkan sekitar Rp. 975.000,- (Sembilan Ratus Tujuh Puluh Lima Ribu Rupiah) untuk jatah pipa sepanjang 6 (enam) meter. Namun, bisa lebih tergantung hasil dari survei lapangan oleh petugas PDAM. Tetapi, ketika ditanya perihal biaya lain-lain apa saja tidak bisa menjelaskan secara rinci.⁸ Pelanggan baru juga sering dikenai biaya tambahan yang tidak transparan seperti pipa tambahan, ongkos tukang, biaya material dan biaya *crossing* untuk lokasi rumah tertentu harus ditanggung oleh pelanggan. Tetapi, hal ini sering kali tidak diinformasikan secara rinci sehingga membuat pelanggan bingung dan rawan menjadi celah pungutan liar oleh oknum tidak bertanggung jawab.

Pungutan liar (selanjutnya disebut dengan Pungli) ini merupakan pengenaan biaya ditempat yang tidak seharusnya biaya dikenakan atau dipungut di lokasi atau tidak berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut. Sehingga dapat diartikan sebagai kegiatan memungut biaya secara paksa oleh seseorang seseorang atau Pegawai Negeri atau Pejabat Negara kepada pihak lain. Hal ini salah satu bentuk perbuatan pemerasan.⁹

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum (selanjutnya disebut dengan Permendagri Tahun 2020), Tarif air minum adalah kebijakan biaya jasa layanan air

⁸ Pos Pemerintahan, "Tidak Ada Kepastian Harga, PDAM Bangkalan Rawan Pungli," *Posmedia.Id*, last modified 2024, accessed November 13, 2024, <https://posmedia.id/2024/10/02/tidak-ada-kepastian-harga-pdam-bangkalan-rawan-pungli/>.

⁹ Wahyu Ramadhani, "Menanggulangi Pungutan Liar," *Jurnal Hukum Samudra Keadilan Volume 12* (2017): 263–276.

minum yang ditetapkan Kepala Daerah untuk pemakaian setiap m³ atau satuan volume lainnya yang diberikan oleh BUMD yang wajib dibayar oleh pelanggan.¹⁰ Dengan penetapan tarif yang harus memperhatikan keterjangkauan dan pemulihan biaya, terdapat tantangan terkait transparansi dalam penetapan tarif, yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan potensi penyalahgunaan wewenang. Ketidakjelasan informasi mengenai dasar perhitungan tarif dapat menciptakan keraguan di kalangan masyarakat, sehingga penting bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan transparansi dalam proses penetapan tarif agar masyarakat dapat memahami dan menerima keputusan yang diambil.

Dari permasalahan di atas, sudah seharusnya konsumen sebagai penerima atau pengguna jasa air minum harus dilindungi serta dipertahankan haknya untuk tidak hanya didengar pendapat dan keluhannya atas penyesatan biaya tambahan yang tak terduga dari pemasangan pelanggan baru PDAM. Oleh sebab itu, dari tidak adanya informasi yang jelas berpotensi melanggar ketentuan UUPK Pasal 4 huruf (c) yang berbunyi, “Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”.¹¹

Hak atas informasi ini sangat penting, karena tidak memadainya informasinya yang disampaikan kepada konsumen ini dapat juga merupakan salah satu bentuk cacat produk, yaitu yang dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi yang tidak memadai. Dari hak atas informasi yang jelas dan benar harapan

¹⁰ Lihat Pasal 1 angka 11, Peraturan Menteri Dalam Negeri, *Permendagri Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 Tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum.*

¹¹ Lihat Pasal 4 huruf (c), *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

konsumen agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar dan terhindar dari kerugian akibat kurangnya informasi. Informasi tersebut dapat disampaikan baik secara lisan, maupun secara tertulis, maupun melalui iklan-iklan yang disampaikan oleh pelaku usaha, baik melalui media cetak maupun media elektronik. Informasi ini dapat memberikan dampak yang signifikan untuk meningkatkan efisiensi serta meningkatkan kesetiaannya terhadap produk tertentu, sehingga akan memberikan keuntungan bagi perusahaan yang memenuhi kebutuhannya. Dengan demikian, pemenuhan hak ini akan menguntungkan baik konsumen maupun pelaku usaha.¹²

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dalam penelitian ini mengkaji permasalahan tersebut dengan judul **“Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan Baru Pada Perusahaan Daerah Air Minum”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah tarif tambahan di luar tarif awal dapat dikatakan melanggar hak konsumen dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan terhadap pemasangan pelanggan baru PDAM ?

¹² Ahmadi Miru and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen (Edisi Revisi)* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Perasada, 2017), hlm 41.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui jawaban atas rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk melakukan telaah terkait tarif tambahan di luar tarif awal dapat dikatakan melanggar hak konsumen dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum bagi pelanggan yang dirugikan terhadap pemasangan pelanggan baru PDAM.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan hukum pelayanan publik. Serta hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji isu serupa.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini dapat membantu masyarakat khususnya pelanggan PDAM untuk memahami hak-hak mereka sebagai konsumen sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sehingga penting untuk menempuh langkah hukum ketika terjadi kerugian akibat pemasangan layanan baru. Penelitian ini sebagai masukan untuk PDAM meningkatkan kualitas pelayanan, PDAM perlu menyediakan informasi yang jelas dan transparan mengenai struktur biaya pemasangan dan memastikan

kesesuaian prosedur dengan peraturan hukum. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi kepada pembuat kebijakan atau regulator untuk menyusun kebijakan lebih akomodatif dan preventif untuk mencegah potensi kerugian yang dialami konsumen dalam proses pemasangan langganan baru PDAM.

1.5 Keaslian Penelitian

Tabel.1 Keaslian Penelitian

No	Judul Peneliti Sebelumnya	Rumusan Masalah Penelitian Sebelumnya	Persamaan Peneliti Sebelumnya	Perbedaan dengan Tugas Akhir yang Diusulkan
1.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Atas Rendahnya Kualitas Air Minum Di Desa Petir Kabupaten Gunung Kidul. Oleh Muhammad Futtuwah Andryadi, Universitas Islam Indonesia, 2019.	1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah Kabupaten Gunung Kidul ? 2. Bagaimana tanggung jawab hukum atas kerugian yang diderita konsumen Perusahaan Daerah Air Minum atas rendahnya kualitas air minum di wilayah	Persamaan dari penelitian saya dan peneliti sebelumnya yaitu PDAM sebagai pelaku usaha bertanggung jawab untuk memenuhi kewajiban memberikan layanan yang memenuhi standar dan tidak merugikan konsumen.	Skripsi peneliti sebelumnya menyoroti pada perlindungan konsumen terhadap kualitas layanan khususnya terkait dengan keamanan dan kesehatan yang diancam akibat dari air yang tidak memenuhi standar kualitas. Skripsi saya menekankan pada aspek

		Kabupaten Gunung Kidul ?		operasional pemasangan langganan baru, hak konsumen atas biaya yang wajar dan tanggung jawab PDAM dalam menjalankan proses administratif.
2.	Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perolehan Layanan Air Bersih PDAM (Studi Kasus PDAM Kota Surabaya). Oleh Rista Veria Dewi, Universitas Trunojoyo Madura, 2020.¹³	1. Apakah standar kualitas air yang teridentifikasi keruh dapat dikatakan bahwa PDAM telah melakukan tindakan melanggar hukum atau wanprestasi ? 2. Apakah konsumen dapat mengajukan tuntutan ganti kerugian terkait kualitas mutu air PDAM Kota Surabaya ?	Persamaan dari penelitian saya dan peneliti sebelumnya yaitu mengangkat isu perlindungan hak-hak konsumen dalam konteks pelayanan air bersih yang disediakan oleh PDAM, dengan tujuan untuk memastikan pelanggan mendapatkan layanan yang sesuai dengan hak dan kewajibannya sebagai konsumen.	Skripsi peneliti sebelumnya membahas perolehan layanan air bersih secara umum, yang mencakup kualitas, kuantitas, dan distribusi layanan air bersih yang diberikan oleh PDAM Kota Surabaya, serta perlindungan nya terhadap konsumen. Skripsi saya fokus pada aspek pemasangan langganan baru, yang melibatkan

¹³ Rista Veria Dewi, "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Perolehan Layanan Air Bersih PDAM (Studi Kasus PDAM Kota Surabaya)," *Portal Artikel Tugas Akhir Universitas Trunojoyo Madura* (2020): 1–15, <https://pta.trunojoyo.ac.id/welcome/detail/160111100105#>.

				proses teknis dan administratif, dan dampaknya terhadap konsumen yang mungkin dirugikan oleh ketidakpastian biaya.
3.	Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Air Bersih Atas Layanan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi (Studi Kasus : Putusan Nomor 412/PDT.SUS.B PSK/2018/PN BKS) Oleh Rudi Sulisty, Universitas Krisnadwipayana, 2022.	1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen air bersih atas layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Putusan Nomor 412/Pdt.Sus.BPS K/2018/PN Bks ? 2. Bagaimana pertanggungjawaban pelaku usaha terhadap air bersih layanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun	Persamaan dari penelitian saya dan peneliti sebelumnya yaitu keduanya menyoroti pentingnya hak-hak konsumen dalam mendapatkan layanan yang adil dan sesuai.	Skripsi peneliti sebelumnya mencakup isu yang lebih luas terkait bagaimana putusan pengadilan dapat mempengaruhi kebijakan dan praktik PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi . Skripsi saya lebih fokus pada tanggung jawab PDAM dalam pemasangan langganan baru mencakup masalah administratif.

		1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Putusan Nomor 412/Pdt.Sus.BPS K/2018/PN Bks ?		
--	--	---	--	--

1.6 Metode Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian hukum tidak dapat terlepas dengan penggunaan metode penelitian. Metode penelitian adalah suatu cara untuk memecahkan masalah ataupun cara mengembangkan ilmu pengetahuan dengan menggunakan metode ilmiah.¹⁴

1.6.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif (*normative law research*) yang merupakan metode penelitian yang berfokus pada kajian hukum sebagai suatu norma atau aturan yang berlaku dalam masyarakat. Fokus utama penelitian hukum normatif adalah untuk memahami, menafsirkan dan menganalisis hukum secara sistematis dan konseptual.¹⁵ Penelitian normatif ini bertujuan menganalisis masalah hukum mengenai kesesuaian tindakan PDAM dengan ketentuan hukum, termasuk dalam hal pemenuhan kewajiban pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁴ Johny Ibrahim Jonaedi Efendi, *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris* (Jakarta: Prenada Media, 2018), hlm 3.

¹⁵ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2021), hlm 56.

1.6.2 Metode Pendekatan

Metode pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan mengkaji dan menelaah undang-undang sesuai dengan isu hukum.¹⁶ Peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan bertujuan untuk memahami ketentuan UUPK terkait hak dan kewajiban konsumen serta tanggung jawab PDAM dalam pemasangan pelanggan baru.

1.6.3 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam pengumpulan bahan hukum pada penelitian ini dengan menggunakan Studi Kepustakaan (*library research*). Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan bahan hukum primer, sekunder dan tersier dari literatur yang relevan dengan isu hukum yang terdapat dalam penelitian ini.

1.6.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki sifat otoritatif yang berarti memuat ketentuan peraturan perundang-undangan dan regulasi yang dibentuk secara formal oleh lembaga yang berwenang.¹⁷ Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁶ Ibid, hlm 137.

¹⁷David tan, "Metode Penelitian Hukum: Mengupas Dan Mengulas Metodologi Dalam Menyelenggarakan Penelitian Hukum," *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial* 8, no. 8 (2021): 2463–2478.

- 2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum.
- 3) Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 6 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bangkalan Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Sumber Sejahtera.
- 4) Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 188.45/203/Kpts/433.013/2022 tentang Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah Sumber Sejahtera Kabupaten Bangkalan.

1.6.3.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan, mendukung dan memperkuat bahan hukum primer yang ada sehingga dimungkinkan untuk dilanjutkan penelaahan dan konstruksi lebih lanjut yang lebih intensif.¹⁸ Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- 1) Buku-buku hukum dan ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- 2) Jurnal-jurnal hukum dan sosial yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- 3) Makalah-makalah, artikel-artikel dan karya tulis yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.
- 4) Sumber internet yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

¹⁸ Ibid, hlm 2472.

1.6.3.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang bersifat pelengkap yang menyediakan petunjuk ataupun elaborasi lebih lanjut terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.¹⁹ Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

1.6.4 Metode Analisa Data

Metode analisa data dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif adalah menguraikan dan menyebutkan isi aturan hukum, prinsip hukum dan doktrin hukum terkait dengan masalah yang diteliti. Dengan ini penelitian menganalisis terkait perlindungan hukum terhadap pelanggan yang dirugikan atas pelayanan pemasangan baru pada PDAM menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁹ Ibid.