

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air merupakan salah satu sumber kebutuhan vital bagi makhluk hidup disamping udara, tanah dan cahaya, Makhluk hidup, khususnya manusia, tidak akan mampu bertahan tanpa air. Manusia dapat bertahan hidup tanpa makanan kurang lebih dua bulan, tapi tidak bias bertahan tanpa air selama tiga hari. Bagi manusia air merupakan salah satu kebutuhan utama, sehingga dapat dibayangkan apabila manusia kehabisan air dari dalam kandungan bumi dan tidak ada lagi kegiatan usaha menyuplai air untuk kebutuhan sehari-hari, terutama air untuk kebutuhan air minum. Maka akibat yang terjadi adalah musnahnya manusia dari muka bumi ini. Pada umumnya manusia menggunakan air untuk berbagai kebutuhan, seperti mandi, mencuci, kakus, produksi pangan, papan, dan sandang.¹

Pada tanggal 20 April 2000, Pemerintah Indonesia telah memberlakukan secara efektif undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari 16 bab 65 pasal. Walaupun kelahirannya dirasakan sangat terlambat, tetapi sudah merupakan suatu langkah kearah kemajuan dari *political will* pemerintah untuk lebih memberdayakan konsumen dan dapat *merespon* akan pentingnya keberadaan aturan hukum.

Pada prinsipnya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu :

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
4. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas diatas menjiwai setiap pasal dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Salah satu pasal yang penting dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 yang perlu diperhatikan adalah ketentuan pasal 7 tentang Kewajiban Pelaku Usaha. Ketentuan pasal 7 berkaitan erat dengan

bagi pelaku usaha serta tanggung jawab bagi pelaku usaha atas pelanggaran terhadap larangan/perbuatan yang dilarang. Dibalik kewajiban pelaku usaha adalah hak konsumen, dalam arti apabila pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya akan berakibat pada tuntutan dari pihak konsumen.²

Ketentuan pasal 7 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. Memberikan 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 jasa yang diperdagangkan;
6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian

7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila dalam satu keluarga ada 5 orang anggota maka kebutuhan minimalnya adalah $5 \times 100 \text{ liter} = 500 \text{ liter/hari}$. Kebutuhan tersebut bergantung pada keadaan sumber air yang dipergunakan masing-masing rumah tangga, misalnya sumur gali, pompa tangan, mata air, air hujan, dan sebagainya.³

Pengusaha Depot Air (Aspada) serata air tanah. Kini muncul permasalahan baru yang merugikan konsumen yaitu air keruh, berbau, volume distribusi air kecil dan tidak lancer, konsumen sulit mendapat jaringan baru, dan pelayanan petugas di lapangan yang tidak profesional adalah keluhan konsumen PDAM akhir-akhir ini.⁴

Masyarakat pelanggan PDAM di Yogyakarta, akhir-akhir ini mengeluhkan soal kemacetan aliran air dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Yogyakarta. Pelanggan di daerah kota penghasil gudek ini sering mengeluhkan bahwa air sering tidak mengalir, kadang-kadang malahan tidak sama sekali, mereka tidak mengetahui apa alasannya Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) itu sering tidak mengalirkan air, padahal air adalah kebutuhan pokok bagi mereka. Untuk mendapatkan air bersih mereka sering begadang hanya untuk mendapatkan air yang bersih, karena air sering mengalir pada waktu tengah malam yang tidak tentu waktunya. Selain itu air juga sering hanya mengalir hanya

³ _____, *Ibid*, hlm 8.

⁴ Sutomo, M., S., *Masyarakat Jatim Harus Waspada Mengonsumsi Air Minum*, Kompas Cyber Media, <http://www.Kompas.com>, 5 oktober 2005.

selama 2 (dua) sampai dengan 3 (tiga) jam. Dengan rentang waktu seperti itu kata lain kebutuhan air untuk warga jelas tidak akan terpenuhi.

Pelanggan PDAM Yogyakarta juga mengeluh mengenai pelayanan PDAM yang kurang memuaskan, mengenai kualitas air. Karena air masih sering berbau kaporit atau obat penetral kadar air. Pelanggan mengharapkan air bukan hanya sekedar mencukupi kebutuhan mandi dan cuci, tetapi juga kebutuhan air minum pelanggan. Sebagian warga masyarakat tidak menggunakan air dari PDAM untuk kebutuhan air minum. Hal tersebut, menurut mereka air yang berasal dari PDAM masih tidak layak untuk dikonsumsi karena kotor dan tidak mungkin untuk dikonsumsi. Untuk mengkonsumsi kadang-kadang warga ada yang membeli air dari pedagang yang menjual air secara keliling, dan ada juga yang menggunakan air tanah atau air yang bersumber dari mata air (sumur).⁵

Berdasarkan kondisi diatas, seharusnya konsumen pengguna jasa PDAM harus melindungi haknya untuk didengarkan pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Banyaknya keluhan para pelanggan tersebut, harus menjadi perhatian pihak PDAM. Pelayanan yang benar dan jujur serta tidak diskriminatif merupakan hak-hak yang harus diperhatikan. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan hukum.

Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum kepada konsumen, sehingga dapat

memberikan manfaat yang besar bagi konsumen untuk lebih diberdayakan dan difungsikan perannya secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif melalui pengawasan yudisial disatu pihak, dan dilain pihak menciptakan kondisi yang memacu terwujudnya administrasi pelayanan dan teknis pelayanan secara lebih baik.⁶

Pelaku usaha didalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen meliputi swasta, koperasi, maupun Badan Usaha Milik Negara (termasuk perusahaan milik daerah). Oleh karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) termasuk Perusahaan Daerah maka secara otomatis ketentuan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 harus ditaati.

Mencermati hal-hal tersebut diatas sejauh manakah kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Daerah Istimewa Yogyakarta telah memperhatikan dan memenuhi ketentuan dalam ketentuan dalam Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis ingin mengadakan penelitian untuk penulisan hukum dengan judul :

“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM YOGYAKARTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”

⁶ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, hlm. 237.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka ada beberapa masalah pokok sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan air minum, PDAM Yogyakarta?
2. Apa upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa layanan air minum tersebut, apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen?

C. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Umum tentang perlindungan hukum bagi konsumen.

Konsumen sebagai alih bahasa dari *consumer*, secara harifiah berarti seseorang yang membeli barang atau menggunakan jasa, atau seseorang atau perusahaan yang membeli barang atau menggunakan jasa tertentu, juga sesuatu atau seseorang yang menggunakan persediaan atau sejumlah barang. Adapun yang memberi arti lain, yaitu konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa⁷

Rumusan pengertian perlindungan Konsumen terdapat Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebutkan Undang-undang Perlindungan Konsumen/UUPK), yang

menyatakan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”⁸

Menurut Shidarta, istilah “Perlindungan Konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekedar fisik, melainkan terlebih-lebih pada hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya indentik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁹

Secara umum ada 4 (empat) hak dasar yang diakui secara internasional, yaitu:¹⁰

- 1) Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safe product*);
- 2) Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed about product*);
- 3) Hak untuk memilih (*the right to definitive choices in selecting product*)
- 4) Hak untuk didengar (*the right to be heard regarding consumer interest*)

Dalam pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa hak konsumen antara lain:

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

⁸ Ahmadi Miru, sutarman Yodo, *Op.Cit.*, hlm. 1.

⁹ Shidarta, *Op.Cit.*, hlm. 19.

3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangan-undangan lainnya.¹¹

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas dan kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Sedangkan hukum konsumen itu sendiri diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup.¹²

¹¹ UUPK, *Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen*, hlm. 12

¹² Nasution, Az., *Op.Cit.*, hlm. 65.

2. Tinjauan Umum PDAM.

Pelaku usaha adalah istilah yang digunakan pembuat Undang-undang yang pada umumnya kita kenal dengan pengusaha. Definisi yuridis formal tentang pelaku usaha terdapat pada Pasal 1 dan 3 UUPK. Pelaku usaha diartikan sebagai berikut :

Setiap perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Tanggung jawab hukum pelaku usaha dan ganti rugi kepada konsumen sebagai konsekuensi hukum dari pelanggaran yang diberikan oleh UUPK dan sifat perdata dari hubungan hukum antara pelaku oleh pelaku usaha yang merugikan konsumen, memberikan hak kepada konsumen yang dirugikan tersebut untuk meminta pertanggung jawaban dari pelaku usaha yang merugikannya, serta untuk menuntut ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen tersebut.¹³

Untuk kewajiban dari pelaku usaha dalam Pasal 7 UUPK disebutkan antara lain :

- 1) Beritikad baik dalam kegiatan usahanya.
 - 2) Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.
-

- 3) Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- 4) Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
- 5) Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
- 6) Memberikan Kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian barang dan/atau jasa apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
- 7) Memberikan kompensansi, ganti rugi, dan/atau penggantian barang dan/atau jasa apabila barang dan/atau jasa yang terima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Apabila konsumen diartikan secara luas, maka mencakup juga penerima jasa layanan publik. Pengertian pejabat atau badan tata Negara, antara lain menurut A. M. Donner, dapat diperluas ke bentuk perusahaan yang melayani jasa-jasa untuk kepentingan umum.¹⁴

Dengan demikian, badan-badan usaha milik Negara (BUMN) atau milik daerah (BUMD) dapat dikategorikan sebagai kepanjangan tangan pemerintah dalam urusan dengan masyarakat.¹⁵ Termasuk dalam hal ini PDAM sebagai BUMD yang memberikan jasa layanan air minum.

¹⁴ Hadjon, P., M., *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, hlm. 9.

¹⁵ Pejabat atau badan tata usaha Negara dapat bertindak melalui dua macam peran, yaitu Pasal 2 huruf

Untuk tanggung jawab pelaku usaha dalam Pasal 19 UUPK disebutkan antara lain:

- 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 dimaksudkan 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 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 ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan.
- 5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Sedangkan apabila konsumen dirugikan, upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen berdasarkan Bab X Penyelesaian Sengketa Pasal 45 UUPK disebutkan antara lain :

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.
 - 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
-

- 3) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang.
- 4) Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.¹⁶

Sedangkan gugatan atau pelanggaran pelaku usaha yang merugikan konsumen menurut pasal 46 UUPK yaitu :

- 1) Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh
 - a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
 - b. Sekelompok konsumen mempunyai kepentingan yang sama;
 - c. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
 - d. Pemerintah dan/atau instansi terkait apabila barang dan/atau jasa yang

- 2) Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen, lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat, atau pemerintah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) *huruf b, huruf c, atau huruf d*, diajukan kepada peradilan umum.
- 3) Ketentuan lebih lanjut mengenai kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit sebagaimana dimaksud pada ayat (1) *huruf d* diatur dengan Peraturan Pemerintah.¹⁷

D. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penulisan hukum ini penulisan mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa layanan air minum, PDAM Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan oleh pengguna jasa layanan air minum tersebut, apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen.

E. Manfaat Penelitian

1. Menambah pengetahuan dan wawasan penulisan dalam bidang penulisan karya ilmiah khususnya karya ilmiah hukum.
2. Untuk memberikan sumbangan pengetahuan serta pemikiran yang berguna di bidang ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen, tentang kinerja Perusahaan daerah Air Minum Yogyakarta, dalam memberikan

¹⁷ Ahmadi Miru., Sutarman Yodo, *Loc Cit*, hlm. 228.

perlindungan kepada konsumen pengguna jasa air PDAM sesuai Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

3. Memberikan informasi kepada pembaca yang berminat untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan bahasan tentang perlindungan konsumen pengguna jasa air PDAM Yogyakarta berdasarkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

F. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian hukum secara *empiris*. Dalam penelitian ini, pada awalnya yang diteliti adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan, atau terhadap masyarakat.¹⁸

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian Pustaka

Yaitu penelitian yang digunakan dengan studi kepustakaan dengan jalan mempelajari peraturan perundang-undangan, literatur, multi media internet, dan makalah yang menunjang tersusunnya skripsi. Adapun bahan kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Bahan hukum primer
-

Adalah bahan hukum yang bersifat mengikat seperti; UUPK, KUHD, dan peraturan perundang-undangan lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

b. Bahan hukum sekunder

Adalah bahan yang memberikan kejelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis, serta sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan penelitian seperti data-data perusahaan.

2. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung di daerah penelitian. Mengingat terbatasnya waktu, dan dana dan tenaga maka wilayah penelitian diadakan di Yogyakarta.

a. Responden

Responden adalah mereka yang penulis teliti dan dimintai keterangan baik secara lisan maupun tertulis, dalam penelitian ini responden peneliti adalah Lembaga Perusahaan Daerah Air Minum Yogyakarta.

- 1) Pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum Yogyakarta atau PDAM, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) Yogyakarta

Responden adalah yang penulis teliti dan dimintai keterangan baik secara lisan maupun tertulis. Sedangkan responden yang digunakan dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi di Yogyakarta.

c. Tehnik pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada responden yang sebelumnya peneliti membuat pedoman wawancara terlebih dahulu agar mempermudah proses dalam wawancara dan memperoleh data.

d. Data Kepustakaan

Pengumpulan data dengan menelusuri, menghimpun, meneliti, dan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku literatur, dokumen-dokumen, majalah, surat kabar, internet, dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Analisis data

Data yang diperoleh baik dari buku-buku kepustakaan maupun penelitian di lapangan, diolah secara deskriptif kualitatif yang mengelolah data dengan cara menyusun data yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas.

G. Kerangka Skripsi

Agar isi skripsi menjadi teratur dan jelas serta mudah dipahami dalam

- Bab I** Penulis mengemukakan mengenai pendahuluan yang berisi mengenai latar belakang penelitian, kemudian beberapa permasalahan pokok yang diidentifikasi dalam identifikasi masalah, tujuan penelitian, beberapa kegunaan penelitian, kerangka pemikiran yang mendasari penulisan ini, metode penelitian yang digunakan dan terakhir sistematika penulisan.
- Bab II** Menguraikan tentang tinjauan umum hukum perlindungan konsumen, mengenai sejarah perlindungan konsumen, pengertian konsumen, hukum perlindungan konsumen, prinsip-prinsip hukum perlindungan konsumen, hak dan kewajiban dalam perlindungan konsumen, tanggung jawab hukum pelaku usaha.
- Bab III** Menguraikan tentang permasalahan perlindungan hukum konsumen pengguna jasa.
- Bab IV** Menguraikan tentang perlindungan hukum bagi konsumen pengguna jasa perusahaan daerah air minum yogyakarta ditinjau dari berlakunya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- Bab V** Bab ini merupakan bab terakhir berisi kesimpulan yang merupakan