

PERTANGGUNGJAWABAN HUKUM KONSUMEN PADA PELAYANAN PDAM KELURAHAN HELVETIA TENGAH KECAMATAN MEDAN HELVETIA KOTA MEDAN

Dr. Tiromsi Sitanggang, SH., MH.
Fakultas Hukum Sari Mutiara Indonesia
dokortiromsi@gmail.com¹

ABSTRAK

Manusia sangat membutuhkan air dalam kehidupannya, baik untuk dirinya sendiri ataupun usaha mereka, maka air tidak dapat dilepaskan dari kehidupan manusia. Manusia menjadi konsumen air, dan negara berdasarkan UU Pasal 33 UUD 1945 no 3 menjadi pemilik dan penyalur air kemasyarakat. Ketika pemilik dan penyalur air melakukan tindakan diluar SOP maka Bagaimana pertanggung jawaban Hukum Konsumen pelayanan diberikan kepada konsumen/ pengguna. Dengan tulisan ini, memaparkan bahwa PDAM sebagai BUMN harus mempertanggungjawabkan pelayanan yang diberikan kepadamasyarakat berdasarkan UU No 8 Tahun 1999. Masyarakat penerima dan konsumen air harus diberikan perlindungan konsumen, agar konsumen/ penggunasumber air tidak dirugikan. Sehingga dengan adanya penegakan/ penerapan hukum konsumen, dan memprioritaskan pelayanan, masyarakat dapat menerima air selalu dan tidak kekurangan air

Kata Kunci: *Kebutuhan Air, Pertanggung-jawaban Pelayanan Masyarakat, PDAM*

ABSTRACT

Human desperately needs water in his life, whether for himself or their efforts, so water cannot be separated from human life. Humans become water consumers, and UU Article 33 UUD of 1945 No 3 becomes the owner and distributor of water to the community. When the owner and distributor of water take actions outside the SOP, how is the Consumer Law responsibility service given to the consumer / user. With this paper, it explains that PDAM as a STATE-OWNED must be accountable for the services provided to UU No. 8 of 1999. Water receiving communities and consumers must be given consumer protection, so that consumers / users of water sources are not harmed. So that with the enforcement / application of consumer laws, and procuring services, the community can receive water always and not lack water.

Keywords: *Water Needs, Responsibility for Community Services. PDAM*

I. PENDAHULUAN

Unsur dari bumi yang sangat dibutuhkan oleh semua makhluk hidup bumi selain udara yang bersih/ sehat, air menjadi unsur terpenting bagi makhluk hidup, terlebih khususnya manusia. Air minum adalah air yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Berdasarkan riset yang dilakukan dan dilansir oleh Healthline, tanpa adanya air yang cukup dalam tubuh manusia, maka system dalam tubuh akan berubah, dan mengakibatkan fungsi dan organ tubuh tidak dapat secara optimal beraktivitas. Hal yang sangat memperhatikan, jika asupan air tidak cukup dalam jangka waktu lama, maka akan mengakibatkan kematian. Hal tersebut berdasarkan riset dan studi oleh Archive Fur Kriminologie, mengatakan bahwa tubuh manusia paling lama bisa bertahan tanpa minum hingga delapanhari. Berdasarkan temuan-temuan terkait dengan keterbutuhan atas asupan air dalam butuh, maka air menjadi sangat riskan jika tidak ditemukan/ kelangkaan ataupun kesulitan mendapatkan air bersih dan menjadi sebuah problematika tersendiri untukdibahas.

Berdasarkan statistic Kecamatan Medan Helvetia dihuni oleh 144077 orang penduduk dimana penduduk terbanyak berada di Kelurahan Helvetia Tengah yakni sebanyak 33196 orang. Maka kebutuhan air bersih di kelurahan Helvetia Tengah sangatlah harus diperhatikan dan dikelola secara baik.

Berdasarkan UU Pasal33 UUD 1945 no 3 dikatakan bahwa Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Bunyi UU Pasal 33 UUD 1945 sangat jelas dikatakan bahwa Negara sebagai Organisasi tertinggi menguasai segala yang ada di negara tersebut termasuk air, tidakhanya dikuasai tetapi ada sebuah kewajiban yang harus dijalankan oleh negara yakni dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jadi dapat disimpulkanbah warakyat/ masyarakat yang berada di Kelurahan Helvetia Tengah yang berjumlah 33196 orang, diwajibkan mendapatkan aliran air bersih dari pemerintah.

Demi mengwujudkanisi UU Pasal 33 UUD 1945 ini, Negara membentuksebuah badan Usaha Milik Negara yang Bernama PDAM yang berintegrasi menyalurkan air kepada setiap masyarakat yang ada. Air yang diberikan seharusnya layak dipergunakan rakyat kemakmuran rakyat dan untuk

memenuhi kebutuhan internal manusia tersebut. Dengan dialiri air oleh pemerintah maka, bukti dialiri air dari pemerintah, rakyat diwajibkan memberikan pembayaran atas air yang diterima dari pemerintah yang selalu wajib dibayarkan setidak-tidaknya setiap tanggal 20 tiap bulannya.

Perusahaan Daerah Air Minum selanjutnya disingkat (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum. PDAM selaku pengelola dan penaggungjawab atas air yang diberikan kepada masyarakat/ rakyat, harus siap menerima kritikan dan masukan atas aliran air yang diterima oleh mereka (masyarakat). Kelurahan Helvetia Tengah sendiri, pengelola dan penanggugjawab atas air yang ada bernama PDAM Tirtanadi. PDAM Tirtanadi menjadi Distributor air bersih bagi masyarakat, tetapi dibeberapa temuan-temuan yang didapatkan di lapangan, pelayanan PDAM Tirtanadi sangatlah buruk, berdasarkan berita online pewarta, dikabarkan bahwa Warga yang bermukim di Perumnas Helvetia, Kelurahan Hevetia Tengah, Kecamatan Medan Helvetia mengeluhkan kualitas air PDAM Tirtanadi yang tidak jernih, keruh dan jorok. Warga khawatir dengan kondisi air sedemikian rupa berdampak pada kesehatan keluarga mereka yang setiap harinya mempergunakan air tersebut untuk dikonsumsi dan kebutuhan rumah tangga lainnya. Purbawarga Jalan Cempaka Tiga, Kelurahan Helvetia Tengah, Kecamatan Medan Helvetia saat Reses I Tahun 2019 sesikedua Anggota DPRD Kota Medan, Drs Edward Hutabarat dikatakan bahwa Sudah lama kualitas air PDAM di lingkungan ini tidak layak untuk dikonsumsi karena selain berkeruh, terkadang ada menemukan cacing di dalam air ketika ditampung. Kami sangat kesal atas pelayanan air milik PDAM Tirtanadi yang disalurkanke pada kami warga Helvetia Tengah, sudah lah airnyamati-mati, jorok pulak lagi, padahal pembayaran rekening air kami semakin mahal, kami mintatolong kepada Bapak Edward Hutabarat sudi membantu kami agar, kami dapat mengkonsumsi air PDAM yang

bersih.” Kasus ketidak profesionalannya PDAM Tirtanadi di wilayah Kelurahan Helvetia Tengah tidak hanya berlangsung pada 2019, tetapi sudah berlangsung lama. Pada tahun 2020, PDAM Tirtanadi benar - benar membuat kecewa konsumen. Pasalnya, selain kualitas air yang buruk dan seringkali mati, kali ini konsumen dikejutkan dengan tagihan yang membengkak.

Perlindungan konsumen/ pemakai sangatlah diperlukan sehingga perihal yang diberi dan diperoleh masyarakat tidak memuaskan ataupun kurang baik, maka konsumen dapat perlindungan/ mengadakan klaim/ nota keberatan terhadap yang diterima/ diperoleh. Berdasarkan beberapa kasus diatas, Masyarakat Kelurahan Helvetia Tengah perlu mendapatkan perlindungan konsumen/ pemakai/ pengguna atas pelayanan PDAM Tirtanadi. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Pelayanan umum memang sarat dengan berbagai macam masalah, apalagi wilayah jangkauannya sendiri sangat luas meliputi sektor profit maupun non profit, pembedaan pelayanan umum menjadi sektor profit dan non profit semata-mata didasarkan pada misi sebuah instansi atau institusi pelayanan umum tersebut.

Kesimpulan Permasalahan ialah Masalah perlindungan konsumen menjadi sangat menarik dan mendasar, dimana PDAM selaku penyedia air bersih, tidak memperhatikan kualitas air yang dihasilkan dan menjadi dampak ketika di distribusikan ke masyarakat. PDAM Tirtanadi menjadi perusahaan milik negara yang harusnya mendistribusikan air bersih kepada masyarakat akan tetapi air yang dihasilkan tidak sesuai dengan standar kesehatan dari Permenkes No.416/MENKES/PER/IX/1990 tentang persyaratan kualitas air bersih. Pelanggaran terhadap standar mutu produk ini dapat terkait secara langsung dengan kerusakan pada

barang konsumsi. Tidak berhenti sampai 94 disitu, pelayanan air minum yang tidak memenuhi standar kualitas selain dapat merugikan secara ekonomi juga dapat membahayakan jiwa dan keselamatan (personal injury).

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian dalam tulisan ini adalah penelitian normatif, yang mengkaji perlindungan hukum bagi konsumen air atas layanan perusahaan daerah air minum Tirtanadi ditinjau dari undangundang no. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Data yang digunakan berupa data sekunder yang terdiri dari bahan-bahan hukum primer berupa peraturan perundang-undangan, bahan hukum tersier berupa buku-buku referensi, pendapat ahli maupun hasil penelitian terdahulu, dan bahan hukum tersier berupa kamus-kamus bahasa, kamus ilmiah hukum dan black law dictionary. Analisis dalam penulisan ini dimulai dengan mengabstraksi bahan-bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, sehingga diketahui tentang perlindungan hukum terhadap konsumen air bersih pada PDAM Tirtanadi dan penerapan pelayanan air bersih Tirtanadi Terhadap Konsumen di Kelurahan Helvetia Tengah dan terakhir mengambil kesimpulan dengan menggunakan metode penalaran silogisme deduktif.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai makhluk sosial maka sadar atau tidak sadar manusia selalu melakukan perbuatan hukum (rechtshandeling) dan hubungan hukum (rechtsbetrekkingen). Suatu hubungan hukum akan memberikan hak dan kewajiban yang telah ditentukan oleh peraturan perundang-undangan, sehingga apabila dilanggar akan mengakibatkan pihak pelanggar dapat dituntut di pengadilan. Tiap hubungan hukum tentu menimbulkan hak dan kewajiban, selain itu masing-masing anggota masyarakat tentu mempunyai hubungan kepentingan yang berbeda-beda dan saling berhadapan atau berlawanan, untuk

mengurangi ketegangan dan konflik maka tampil hukum yang mengatur dan melindungi kepentingan tersebut yang dinamakan perlindungan hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap sub yek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. “Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Terbukti bahwa semua norma perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen memiliki sanksi pidana”

Teori Perlindungan Konsumen Khusus mengenai perlindungan konsumen, menurut Yusuf Shofie, Undang-Undang Perlindungan Konsumen di Indonesia mengelompokkan norma-norma perlindungan konsumen ke dalam 2 (dua) kelompok, yaitu: a. Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha; dan b. Ketentuan tentang pencantuman klausula baku. Sebagaimana dalam Pasal 19 ayat (1) UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan: “Pelaku Usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Secara umum dikenal ada empat hak dasar konsumen yaitu hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety); hak untuk mendapatkan informasi (the right to informed); hak untuk memilih (the right to choose) dan hak untuk didengar (the right to heard). Berdasarkan pasal 4 UU RI No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang menjadi hak konsumen antara lain 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 kondisi 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.

Hak-hak diatas yang didapatkan oleh konsumen, merupakan penjagaan dan atau melindungi kepentingan konsumen/pelanggan PDAM Tirtanadi yang hak-haknya tidak termuat dalam SPL (Surat Permohonan menjadi Langganan). Karena selama ini pelanggan yang mempunyai permasalahan dengan PDAM Tirta Handayani tidak mendapatkan ganti rugi atau kompensasi. Seperti fakta-fakta yang tertuai dalam hal wawancara sebelumnya di mana kualitas air air yang keruh, serta berhari-hari tidak mengalir hingga terjadi pendistribusian air bergilir, akan tetapi rekening tagihan air sama saja sehingga banyaknya komplain yang keberatan dengan rekening air tiap bulannya. Menurut penulis fakta-fakta tersebut menimbulkan konsekuensi hukum dimana pertanggungjawaban yang dapat digunakan dalam melindungi konsumen akibat permasalahan antara PDAM Tirtanadi dengan pelanggan yaitu menggunakan sistem Tanggungjawab mutlak (Strict Liability). Prinsip ini sering di identifikasikan dengan prinsip tanggungjawab absolut (absolute liability). Prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena (Strict Liability) merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada resiko. Artinya, setiap resiko yang timbul dan diderita. Secara yuridis praktek penyelesaian kerugian terhadap konsumen dengan

perusahaan air minum (PDAM) setidaknya terdapat tiga Pasal yang menggambarkan sistem tanggung jawab produk bisa diterapkan. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu pada Pasal 19, Pasal 22, Pasal 23 dan Pasal 28. Pada Pasal 19 UUPK menyebutkan: 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 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 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. Pada Pasal 22 UUPK disebutkan bahwa: Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian. Kemudian dikembangkan pada Pasal 23 yang menyebutkan: "Pelaku usaha yang menolak dan atau tidak memberi tanggapan dan atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen." Rumusan atas Pasal 23 UUPK timbul berdasarkan dua kerangka pemikiran, yaitu: pertama bahwa Pasal 19

UUPK menganut prinsip praduga lalai/bersalah (*presumption of negligence*). Prinsip ini dengan timbul dengan asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan maka konsumen tidak mengalami kerugian, atau dengan kata lain apabila konsumen mengalami kerugian berarti produsen telah melakukan kelalaian.

Implementasi pertanggungjawaban terhadap konsumen secara yuridis, terdapat perbedaan antara baik prinsip pada Pasal 19 ayat 1 UUPK dengan Pasal 1365 KUHPerdara, yaitu: pertama, Pasal 1365 KUHPerdara secara tegas memuat dasar tanggung jawab karena kesalahan atau karena kelalaian seseorang, sedangkan Pasal 19 ayat 1 UUPK tidak mencantumkan kata kesalahan. Dalam hal ini Pasal 19 UUPK menegaskan bahwa tanggung jawab pelaku usaha/produsen muncul apabila konsumen mengalami kerugian akibat dari mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Kedua, pasal 1365 KUHPerdara tidak mengatur jangka waktu pembayaran, sedangkan Pasal 19 UUPK menetapkan jangka waktu pembayaran, yaitu 7 hari, dan dalam ayat (5) Pasal 19 tersebut, memberikan kesempatan kepada pelaku usaha untuk tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan yang dituduhkan oleh konsumen kepadanya merupakan kesalahan konsumen.

Pada Pasal 23 UUPK dinyatakan apabila pelaku usaha tidak membayar ganti kerugian dalam batas waktu yang telah ditentukan, hal ini membuka peluang bagi konsumen untuk melakukan penyelesaian sengketa baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui Pengadilan. Kemudian dilanjutkan pada rumusan Pasal 28 UUPK yang berbunyi sebagai berikut: "Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22, dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggungjawab pelaku usaha." Rumusan Pasal ini disebut sebagai sistem pembuktian terbalik. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen menganut prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan dengan dua modifikasi, yaitu: pertama, prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen/pelaku usaha sudah dianggap bersalah, sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya (presumption of negligence). Kedua, adalah prinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (presumption of liability principle).

Dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam gugatan ganti rugi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19, Pasal 22 dan Pasal 23 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha”. Rumusan pasal inilah yang dikenal dengan system pembuktian terbalik. Jadi dari prinsip-prinsip tanggung jawab yang diterapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bahwa undang-undang tersebut menganut prinsip tanggungjawab berdasarkan dengan dua modifikasi yaitu: a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan praduga bersalah/lalai atau produsen sudah dianggap bersalah sehingga tidak perlu dibuktikan kesalahannya; b. Perinsip untuk selalu bertanggung jawab dengan beban pembuktian terbalik (presumption of liability principle), dimana hal ini menggambarkan bahwa konstruksi hukum telah menunjukkan adanya kemajuan namun belum, sepenuhnya menganut prinsip tanggung jawab mutlak. Apabila dilihat dari tanggung jawab berdasarkan kesalahan, berdasarkan perbuatan melawan hukum dan tanggung jawab mutlak, maka yang paling memberikan perlindungan maksimal untuk kepentingan konsumen adalah perinsip tanggung jawab mutlak karena untuk mengajukan tuntutan ganti rugi, konsumen cukup berdasarkan dari adanya cacat produk. Dari prinsip-prinsip tanggung jawab produk tersebut, dapat dilihat bahwa yang diimplementasikan dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah prinsip

tanggung jawab produk berdasarkan kelalaian/kesalahan.

Dimana prinsip ini bermula dari asumsi bahwa apabila produsen tidak melakukan kesalahan, maka konsumen tidak akan mengalami kerugian atau dengan kata lain, apabila konsumen mengalami kerugian, berarti produsen telah melakukan kesalahan. Pasal 54 ayat (1) UUPK menyatakan: Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Sebagai pelaku usaha, PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh pelanggan sebagaimana yang telah dilakukan oleh Tirtanadi kepada pelanggannya.

IV. KESIMPULAN

Perlunya Upaya perlindungan konsumen terhadap penguasaan kualitas air bersih, memiliki sejumlah asas dan tujuan yang telah diyakini bisa memberikan arahan dalam implementasinya di tingkatan praktis. Dengan adanya asas dan tujuan yang jelas, hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang benar-benar kuat. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Dengan kata lain perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum terhadap hak-hak konsumen.

V. REFERENSI

1. Kitab Undang-Undang Republik Indonesia
2. Dirjosisworo, Soedjono Pengantar Ilmu Hukum, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2001.
3. Rosmawati, Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen, Kencana, Jakarta, 2018, 6.
4. Sofie, Yusuf. Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000
5. Shidarta. Hukum Perlindungan Konsumen

-
- Indonesia, Jakarta: Gramedia, 2006
6. Miru, Ahmadi, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011
 7. Surat Kabar
<https://www.kompas.com/sains/read/2022/03/06/130200023/berapa-lama-manusia-bisa-bertahan-tanpa-minum-air-?page=all>.
Penulis : Lulu Lukyani; Editor : Lulu Lukyani
 8. "Berapa Lama Manusia Bisa Bertahan Tanpa Makan dan Minum?"
<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5818909/berapa-lama-manusia-bisa-bertahan-tanpa-makan-dan-minum>.
 9. Pasal 1 angka 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis Dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum
 10. Warga Perumnas Helvetia Keluhkan Air PDAM Jorok oleh NiahLubis Kamis, 28 Februari 2019, diakses tanggal 20 Oktober 2022 pkl. 07.30 WIB,
<https://pewarta.co/news/medan/warga-perumnas-helvetia-keluhkan-air-pdam-jorok>
 11. Tagihan Air PDAM Rp2 Juta Sebulan, Warga Perumnas Helvetia Protes oleh Tuan Laen, Rabu, 25 Nov 2020 05:25; diakses tanggal 20 Oktober pkl. 07.45 Wib. <https://www.utamanews.com/sosial-budaya/Tagihan-Air-PDAM-Rp2-Juta-Sebulan--Warga-Perumnas-Helvetia-Protes>