

**TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTA ARDHIA RINJANI
TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM SUPLAI
AIR BERSIH DI KECAMATAN BATUKLIANG**

JURNAL ILMIAH



Oleh;

Nisa Suriani

D1A018214

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MATARAM**

2023

HALAMAN PENGESAHAN
TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTA ARDHIA RINJANI
TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM SUPLAI
AIR BERSIH DI KECAMATAN BATUKLIANG

JURNAL ILMIAH



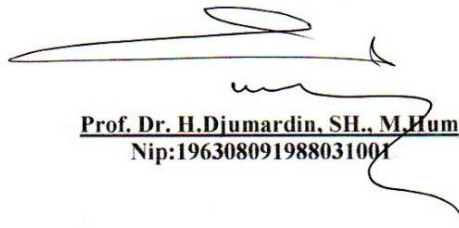
Oleh

Nisa Suriani

D1A018214

Menyetujui

Pembimbing Pertama,



Prof. Dr. H. Djumardin, SH., M. Hum
Nip:196308091988031001

**TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTA ARDHIA RINJANI TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN DALAM SUPLAI AIR BERSIH DI
KECAMATAN BATUKLIANG**

NISA_SURIANI

D1A018214

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS MATARAM

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PDAM Tirta Ardhia Rinjani kepada konsumen yang dirugikan dalam suplai air bersih di Kecamatan Batukliang, untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan oleh pihak pelanggan ketika terjadinya wanprestasi oleh PDAM Tirta Ardhia Rinjani. Jenis penelitian yang digunakan Normatif empiris, yang mengkaji penerapan peraturan perundang-undangan berdasarkan konsep dan teori hukum untuk melihat secara langsung kenyataan di lapangan dengan cara melakukan wawancara untuk mendapatkan data lapangan Lokasi penelitian adalah PDAM Tirta Ardhia Rinjani (Lombok Tengah). Berdasarkan hasil penelitian bahwa: Pertama, Bentuk dari tanggung jawab PDAM Tirta Ardhia Rinjani mengatasi langsung keluhan yang dialami pelanggan dengan batasan yang sudah ditentukan oleh pihak PDAM Kedua. Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh PDAM dengan Pelanggan dengan mengusahakan dan mengutamakan jalur musyawarah atau melalui non Litigasi, jikapun upaya yang dilakukan tidak bisa terlaksana maka dilanjutkan ke pengadilan.

Kata kunci: Tanggung jawab, PDAM, perjanjian

***RESPONSIBILITY OF PDAM TIRTA ARDHIA RINJANI TO CONSUMERS
WHO ARE HARMED IN CLEAN WATER SUPPLY IN KECAMATAN
BATUKLIANG***

ABSTRACT

This study aims to determine the form of PDAM Tirta Ardhia Rinjani's responsibility to consumers who are disadvantaged in the supply of clean water in Batukliang District, to find out what efforts are made by the customer when a default occurs by PDAM Tirta Ardhia Rinjani. The type of research used is empirical normative, which examines the application of laws and regulations based on legal concepts and theories to see firsthand the reality on the ground by conducting interviews to obtain field data. The research location is PDAM Tirta Ardhia Rinjani (Central Lombok). Based on the results of the study that: First, the form of PDAM Tirta Ardhia Rinjani's responsibility to consumers who are harmed by direct review of complaints experienced by customers but there is no further action to resolve these complaints and without providing information or explanations given to customers who suffer a loss. Second, the settlement of disputes carried out by the PDAM with customers by seeking and prioritizing the deliberation route or through non-litigation, even if the efforts made cannot be carried out, then proceed to court.

Keywords: Responsibility, PDAM, Agreement.

I. PENDAHULUAN

Air merupakan sumber daya alam yang sangat vital untuk memenuhi kebutuhan pokok makhluk hidup dikarenakan perannya untuk keberlangsungan hidup. Untuk memenuhi kebutuhan air bersih, masyarakat tidak dapat mengandalkan air dari sumber air langsung, sehingga pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui PDAM. PDAM Tirta Ardhia Rinjani yang berperan sebagai pendistribusi air bersih kepada masyarakat banyak dikeluhkan oleh para pelanggan khususnya di Kecamatan Batukliang dikarenakan air mengalami beberapa kendala. Air yang seharusnya menjadi kebutuhan sehari-hari mengalir kecil dan bahkan tidak mengalir di pagi hari sehingga pelanggan harus menunggu air di malam hari untuk di tampung selain itu keluhan lainnya lonjakan tagihan, perubahan golongan tarif dan denda , padahal pelanggan sudah memenuhi kewajibannya, misalnya membayar pajak, ataupun membayar tagihan air tepat waktu.

Sebagaimana diketahui bahwa peraturan perundang-undangan yang memberikan perlindungan kepada konsumen belum memadai, sehingga dalam praktek konsumen sering dirugikan. Berdasarkan kenyataan tersebut maka penyusunan Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk mengisi kekosongan, melengkapi serta memperkuat peraturan perundang-undangan yang secara spesifik memberikan perlindungan kepada konsumen dan pelaku usaha. Sedangkan tujuan dari penyusunan Undang- undang Perlindungan Konsumen adalah menetapkan standar-standar perlindungan konsumen dan pelaku usaha berdasarkan prinsip persamaan kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen. Ditetapkannya

standar tersebut, diharapkan dapat terwujud dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen.¹

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka penyusun mengkaji permasalahan sebagai berikut 1) Bagaimana bentuk tanggung jawab PDAM Tirta Ardhia Rinjani terhadap konsumen yang dirugikan dalam suplai air bersih di Kecamatan Batukliang? 2) Bagaimana upaya yang dilakukan dalam penyelesaian sengketa antara PDAM Tirta Ardhia Rinjani dengan Pelanggan?. Adapun tujuan penulisan ini yaitu: Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PDAM Tirta Ardhia Rinjani terhadap konsumen yang dirugikan dalam suplai air bersih di kec batukliang dan Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa antara PDAM Tirta Ardhia Rinjani dengan Konsumen. Manfaat dari penelitian ini yaitu secara akademis 1) Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan dan membandingkan dengan praktek di lapangan. 2) Sebagai wahana pengembang perencanaan dan pemikiran penelitian. 3) Menambah literatur digunakan untuk melakukan penelitian selanjutnya. 4) Melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian dan menungkan dalam bentuk lisan. Manfaat praktis yaitu 1) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pembaca tentang Tanggung Jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) terhadap kerugian pelanggan dalam pelayanan kepada masyarakat. 2) Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan pada khususnya

¹ Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Universitas Brawijaya Press, Malang, 2011, hlm.23.

berkaitan tentang permasalahan PDAM dengan konsumen. 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat umumnya dan konsumen air PDAM khususnya mengenai hak dan kewajiban.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian normatif-empiris. Hukum normatif-empiris merupakan suatu pemahaman hukum dalam arti (aturan) dan pelaksanaan aturan hukum dalam perilaku nyata sebagai akibat keberlakuan norma hukum. Perilaku tersebut dapat diobservasi dengan nyata dan merupakan bukti apakah warga telah berperilaku sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum normatif (peraturan perundang-undangan dan dokumen tertulis lainnya).² Digunakan tiga metode pendekatan mengkaji permasalahan sebagaimana dikemukakan dalam penelitian ini ialah: pendekatan perundang-undangan, pendekatan konseptual, dan pendekatan sosiologi.

² Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, ctk. Pertama, Mataram University Press, Mataram. 2020, hlm.115.

II. PEMBAHASAN

A. Bentuk Tanggung Jawab PDAM Tirta Ardhia Rinjani Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Dalam Suplai Air Bersih Di Kecamatan Batukliang

Istilah perjanjian merupakan terjemahan dari kata *overeenkomst* (Belanda) atau *contract* (Inggris). Ada dua macam teori yang membahas tentang pengertian perjanjian: teori lama dan teori baru. Pasal 1313 KUHPerdata berbunyi:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu pihak atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.

Perjanjian jual beli pada umumnya merupakan perjanjian konsensual karena mengikat para pihak saat terjadinya kesepakatan para pihak tersebut mengenai unsur esensial dan *aktsidentalita* dari perjanjian tersebut.³ Maksudnya perjanjian lahir ketika dua belah pihak mencapai kata sepakat mengenai suatu barang atau jasa, walaupun barang/jasa belum diserahkan atau dibayar.

Hubungan hukum antara pelanggan dengan PDAM Tirta Ardhia Rinjani yaitu perjanjian dalam bentuk tertulis yang kesepakatannya ditandai dengan ditandatanganinya Surat “Perjanjian Penggunaan layanan/Pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani” oleh konsumen dan pemasangan saluran aliran air bersih di rumah konsumen oleh PDAM, dan air merupakan objek perjanjiannya. Perjanjian berlangganan dengan PDAM Tirta Ardhia Rinjani dengan pelanggan di

³ Miru Ahmadi, *Hukum Kontrak Perancangan Kontrak*, PT RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm.126

tetapkan sebagai proses jual beli, yaitu jual beli air. Perjanjian tersebut melibatkan kedua belah pihak yang mana melahirkan sebuah hak dan kewajiban, pihak PDAM sebagai jasa penyalur/pendistribusi air bersih dan pelanggan membayar atas air yang di peroleh dari pihak PDAM.

Hadirnya PDAM Tirta Ardhia Rinjani memberikan kemudahan kepada masyarakat kabupaten Lombok Tengah untuk memenuhi air bersih/minum, PDAM dan pelanggan terikat akan hak dan kewajiban masing- masing sehingga menimbulkan hubungan hukum yang mana akan timbul tanggung jawab tersendiri ketika tidak terpenuhinya hak dan terlaksananya kewajiban, namun dalam kasus ini PDAM Tirta Ardhia Rinjani belum bisa memenuhi kewajibannya untuk mengalirkan air kepada pelanggan di kecamatan Batukliang, sehingga melanggar hukum itu sendiri yang dijelaskan dalam Pasal 1365 KUHPerdara:⁴

“Tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.”

Adapun ganti rugi terdiri dari

- 1) Biaya adalah segala pengeluaran yang nyata-nyata telah dikeluarkan oleh debitur
- 2) Rugi adalah segala kerugian karena wanprestasi.
- 3) Bunga adalah segala keuntungan yang diharapkan atau di perhitungkan.

Dari perbuatan melawan hukum tersebut maka KUHPerdara melahirkan tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan adanya

⁴ Indonesia, *KUHPerdara (Bourlejik Wetbook)*, Pasal 1365

perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban ketika ada subjek melalaikan kewajibannya hukum yang seharusnya dijalankan atau melanggar hak itu dibebani tanggung jawab dan dituntut memulihkan atau mengembalikan hak yang sudah dilanggar tersebut. Beban tanggung jawab dan tuntutan ganti rugi atau hak itu ditunjukkan kepada setiap subjek hukum yang melanggar hukum, tidak peduli subjek hukum itu seseorang, badan hukum, ataupun pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara saya dengan Ibu Islamiyah pada hari Rabu tanggal 30 November 2022 yang juga merupakan pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani mengatakan memberikan keluhannya kepada Pihak PDAM datang meminta membayaran tagihan yang mana Ibu Islamiyah mengeluhkan jika airnya macet dan sangat menyayangkan jika warga yang sekampung dengannya yang juga merupakan pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani airnya mengalir lancar sedangkan dia tidak, namun pegawai hanya menyuruh sabar dan mengusahakan mengatasinya, sangat di sayangkan sekali keluhan yang dilakukannya tidak membuahkan hasil, masalah yang di alaminya belum diatasi. Masalah baru datang lagi yaitu sejak bulan Agustus 2022 terjadi lonjakan pembayaran dari sebelumnya padahal di sisi lain air tidak mengalir lancar bahkan terkadang tidak keluar seharian, bagaimana bisatagihannya semakin mahal, sedangkan ia sendiri lebih sering menggunakan air sumur karena ketidakmungkinan menggunakan air PDAM.⁵

⁵ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Ibu Islamiyah selaku Pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani, pada tanggal 30 November 2022 Pukul 11:00 Wita

Senada dengan apa yang dikatakan oleh Ibu Saodah, jika pihak PDAM hanya mendengarkan keluh kesahnya tanpa ada tindakan yang mana air tidak keluar hampir sebulan penuh di rumahnya, bahkan jarum meteran air pun tidak bergerak karena tidak adanya air yang datang di rumahnya, Ibu Saodah semakin geram ketika pihak PDAM ke rumahnya hanya untuk meminta membayar tagihan tanpa adanya upaya memberikan penyelesaian terhadap masalah yang di hadapi, Ibu Saodah bersih kukuh tidak mau membayar tagihan, pasalnya tidak ada sama sekali air yang keluar, padahal sekarang musim hujan dan seharusnya air berlimpah ruah, tidak hanya itu ia meminta ganti rugi karena merasa telah di rugikan dan tetap membayar tagihan yang bahkan tidak ada.⁶

Lonjakan tagihan rekening air terjadi akibat kenaikan tarif yang dilakukan pihak PDAM Tirta Ardha Rinjani yang mana diakibatkan naiknya harga karena merasa tarif pelayanannya merasa berada di bawah ongkos produksi yang mengakibatkan PDAM mengalami kesulitan sendiri untuk memberikan pelayanan maksimal, penyesuaian tarif terjadi karena adanya aturan Permendagri Nomor 21 Tahun 2020 tentang Perubahan atas permendagri nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan penyesuaian Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ardha Rinjani.⁷

⁶ Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Ibu Saodah selaku Pelanggan PDAM Tirta Ardha Rinjani, pada tanggal 30 November 2022 Pukul 11:00 Wita

⁷ Berdasarkan Hasil Wawancara Pegawai PDAM Tirta Ardha Rinjani Bapak Ridwan Bertanggung Jawab Administrasi, pada tanggal 10 Desember 2022 pukul 10:25 Wita

Pelaksanaan kewajiban mengalirkan air bersih yang dilakukan pihak PDAM Tirta Ardhia Rinjani kepada pelanggan khususnya di Kecamatan Batukliang ternyata sampai saat ini belum optimal dan sering mengalami masalah di antaranya permasalahannya yaitu air macet bahkan air tidak keluar sama sekali (mati), debit air yang mengalir kecil, lonjakan tagihan, perubahan golongan tarif dan denda merupakan permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh konsumen. Berbagai komplain dan pengaduan telah dilakukan untuk mendapatkan solusi dari pihak PDAM Tirta Ardhia Rinjani untuk melakukan pengecekan dilapangan guna melakukan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Tanggung jawab oleh pelaku usaha harus berani menanggung risiko atas segala yang menjadi tanggung jawabnya karena perbuatan yang menimbulkan kerugian bagi konsumen. Berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen kepada PDAM Tirta Ardhia Rinjani untuk memberi tanggung jawab kepada konsumen dikarenakan konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha atas barang/jasa yang diedarkan dan diperdagangkan.

B. Upaya yang dilakukan dalam penyelesaian sengketa antara PDAM Tirta Ardhia Rinjani dengan Pelanggan.

Sengketa konsumen merupakan konflik dimana pelanggaran atas hak pada setiap konsumen, yang mana ruang lingkupnya menggapai hal yang berhubungan dengan hukum, baik bidang keperdataan, pidana, dan juga dalam lingkup administrasi negara.

Sebagai pelanggan yang telah melaksanakan kewajibannya namun haknya tidak dipenuhi oleh pihak PDAM, pihak pelanggan dapat menuntut ganti rugi kepada pihak PDAM. Hal ini diatur lebih lanjut pada Pasal 19 ayat (1) dan ayat (2) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:⁸

- 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.

Setelah menuntut ganti rugi dan pihak pelanggan dapat melakukan tuntutan kepada pihak pelaku usaha (PDAM Tirta Ardhia Rinjani) mengenai masalah tidak mengalirnya air melalui petugas penyelesaian sengketa. Hal ini berdasarkan ketentuan Pasal 45 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.⁹

Suatu upaya hukum dapat dilakukan apabila terjadi wanprestasi atau ingkar janji terhadap suatu perjanjian yang telah disepakati bersama, yang harus

⁸ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Pelindungan Konsumen*, Pasal 19

⁹ Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang *Pelindungan Konsumen* Pasal 45

diperhatikan lebih utama adalah hak dan kewajiban para pihak terhadap isi perjanjian tersebut. Apabila telah terjadi wanprestasi maka langkah yang harus diambil adalah melakukan somasi teguran atas tindakan ingkar janji tersebut. Somasi/teguran ini bermanfaat untuk mengingatkan pihak yang telah wanprestasi terhadap kewajiban yang harus dipenuhi sesuai perjanjian. Setelah disomasi namun tetap tidak diindahkan oleh pihak yang melakukan wanprestasi maka langkah terakhir yang dilakukan adalah melakukan gugatan ke pengadilan.

Adapun ketika konsumen ingin memberikan keluhan, konsumen datang langsung mendatangi kantor PDAM atau melalui telepon untuk menyampaikan keluhan mereka apabila terjadi tidak mengalirnya air. Dalam Perjanjian Penggunaan Layanan/Pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani pihak PDAM sudah mencantumkan jika terdapat sengketa konsumen maka mengupayakan menyelesaikan dengan melalui non litigasi dengan konsumen atau secara musyawarah. Jika penyelesaian tersebut tidak bisa dilakukan maka para pihak memilih domisili hukum yang tepat dan semuanya dikantor PN yang wilayah hukumnya meliputi kantor cabang Penyedia Layanan (PDAM Tirta Ardhia Rinjani).¹⁰

Cara penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui pengadilan ADR, dan melalui lembaga adat. Cara penyelesaian sengketa diatur dalam kitab undang-undang hukum acara perdata, yaitu melalui pengadilan, sementara itu, cara

¹⁰ Hasil Wawancara Bapak Ridwan Selaku Pegawai PDAM Tirta Ardhia Rinjani Pada Tanggal 10 Desember 2022 Pukul 09:50 Wita

penyelesaian sengketa yang diatur undang-undang nomor 30 tahun 1999 tentang arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, yaitu alternatif dispute resolution (ADR). Ada lima cara penyelesaian sengketa melalui ADR, yaitu meliputi:¹¹

1. Konsultasi
2. Negosiasi
3. Mediasi
4. Konsiliasi atau
5. Penilaian ahli

Kelima penyelesaian sengketa tersebut dapat dipakai untuk menyelesaikan sengketa konsumen antara pelanggan yang dirugikan dalam suplai air bersih di kecamatan batukliang kepada PDAM Tirta Ardhia Rinjani

UUPK menyediakan fasilitas penyelesaian sengketa konsumen yaitu BPSK, Pembentukan BPSK berdasarkan Pasal 49 Ayat 1 UUPK. UUPK Merupakan salah satu lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan, namun dalam proses penyelesaian perkara diatur dengan hukum acara yang amat prosedural layaknya hukum acara perdata di Pengadilan Negeri. Perpaduan tersebut juga nampak dari terminologi yang dipergunakan di BPSK, misalnya cara penyelesaian sengketa terdapat istilah: Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase yang dikenal dalam ADR, namun pendukung cara penyelesaian tersebut dipergunakan istilah yang dikenal dalam pengadilan, seperti: Majelis, Panitera, Persidangan dan Putusan. Adapun cara penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, dengan Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase.

¹¹ Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Cet. ke-2, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.Hlm.142.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari rumusan masalah, berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk dari tanggung jawab PDAM Tirta Ardhia Rinjani terhadap konsumen yang drugikan dengan cara tinjauan langsung keluhan yang dialami pelanggan namun tidak adanya tindakan lebih lanjut untuk mengatasi keluhan tersebut dan tanpa adanya pemberian informasi atau penjelasan yang diberikan ke pelanggan yang mengalami kerugian.
2. Upaya yang dilakukan pihak PDAM ketika terjadi sengketa konsumen yaitu dengan mengupayakan musyawarah mufakat yang tertera dalam surat Perjanjian Penggunaan Layanan/Pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani yang telah di tanda tangani oleh pelanggan ketika mendaftarkan diri menjadi pelanggan PDAM.

B. Saran

1. Dalam hal memberikan tanggung tawab kepada konsumen, PDAM seharusnya bertindak lebih cepat mengatasi keluhan pelanggan, sosialisasi kepada masyarakat atas kenaikan tarif yang terjadi, menjelaskan hak dan kewajiban masing-masing pihak dan keharusan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen sebagaimana hak konsumen serta adanya kesadaran juga dari pelanggan untuk melaksanakan kewajibannya untuk membayar tagihan tepat waktu.

2. Belum adanya lembaga Badan Penyelesaian Konsumen (BPSK) di kabupaten Lombok Tengah, sehingga diharapkan pemerintah untuk membentuk BPSK agar memberikan kemudahan kepada konsumen yang dirugikan khususnya di kabupaten Lombok Tengah.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Kurniawan, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen, Universitas Brawijaya Press, Malang

Miru Ahmadi, 2007, Hukum Kontrak Perancangan Kontrak , PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Muhaimin, SH.,M.Hum, 2020, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram University Press, mataram, cetakan pertama.

Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, 2015, Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi, Cet. ke-2, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

B. Perundang-Undangan

Indonesia, KUHPerdara (Bourlejik Wetbook), Pasal 1365

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