

**PENGELOLAAN USAHA PENYEDIAAN AIR ISI ULANG DI DEPOT
AQUA REST DESA CISADANE KECAMATAN KWANDANG
KABUPATEN GORONTALO UTARA**

Rahmiyati Saleh
STIA Bina Taruna Gorontalo
bukujurnalstia@binataruna.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan mengetahui tentang Pengelolaan Usaha Penyediaan Air Minum Isi Ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang. Penelitian ini difokuskan melalui pada Perencanaan, Pelaksanaan dan Pengawasan. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data berasal dari sumber primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan kurangnya perencanaan dalam pengadaan mesin produksi air minum isi ulang yang berkualitas. Hal ini nampak pada mesin produksi yang beroperasi tidak menggunakan jenis teknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air. Hal tersebut berdampak pada kualitas air isi ulang hanya dalam waktu 2 hari sudah berubah warnanya menjadi keruh, rasa yang berbeda dari biasanya bahkan seringkali terdapat jentik-jentik nyamuk. Sehingga mesin produksi yang digunakan saat ini seringkali menghasilkan kualitas air yang kurang baik untuk di konsumsi. Pelaksanaan pengemasan produksi air minum isi ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang perawatannya belum maksimal. Sehingga kebersihan alat penampung serta galon air tidak terjamin. Kurangnya pengawasan dari pemilik Depot Aqua Rest terhadap proses produksi air minum isi ulang. Kenyataannya belum adanya tanggung jawab karyawan yang ditugaskan dalam mengelola, merawat dan menjaga peralatan. Sehingga hasil dari kualitas airnya kurang baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

Kata Kunci: Pengelolaan, Usaha, Air Isi Ulang

PENDAHULUAN

Air merupakan sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, air memerlukan perhatian yang lebih dalam hal pemanfaatan dan pemeliharannya. Di Indonesia sendiri, yang merupakan negara

dengan wilayah perairan yang cukup luas kadang masih kurang perhatian dalam hal pemanfaatan dan pemeliharaan sumber daya air bagi kehidupan. Banyak diantara kasus yang terjadi adalah pemanfaatan yang pemeliharaan sumber daya air tersebut menyalahi standar rasional

penggunaan dan merugikan banyak pihak. Salah satu kasus penting yang sekarang ini terjadi dan perlu mendapat perhatian lebih adalah mengenai penyediaan sumber air bersih untuk dijadikan air minum bagi masyarakat yang merupakan sumber penting bagi tatanan kehidupan. Air sendiri dalam kehidupan secara nyata telah tereksplorasi besar-besaran sehingga memungkinkan timbulnya suatu keterbatasan.

Air sangat diperlukan oleh tubuh manusia seperti halnya udara dan makanan. Manusia tidak akan bisa bertahan hidup tanpa air. Selain berguna untuk manusia, air pun diperlukan oleh makhluk hidup lain misalnya hewan dan tumbuhan. Bagi manusia, air sebagian besar digunakan sebagai air minum baik yang dapat diminum langsung maupun yang harus dimasak terlebih dahulu sebelum diminum. Dalam tubuh manusia terdiri dari sekitar 65 % air. Kehilangan air cukup banyak dapat berakibat fatal atau bahkan mengakibatkan kematian.

Setiap hari manusia memerlukan 2,5-3 liter air, Air yang ada di bumi umumnya tidak dalam keadaan murni (H₂O) melainkan mengandung berbagai bahan baik terlarut maupun tersuspensi, termasuk mikroba. Oleh karena itu sebelum dikonsumsi, air harus diolah terlebih dahulu untuk menghilangkan atau menurunkan kadar bahan tercemar sampai pada tingkat yang aman. Air bersih adalah air yang jernih tidak berwarna, dan tidak berbau. Meskipun demikian, air jernih yang tidak berwarna, dan tidak berbau belum tentu aman dikonsumsi. Masyarakat di

Indonesia pada umumnya dan Kabupaten Gorontalo Utara pada khususnya, sangat tergantung pada ketersediaan air bersih baik yang diperoleh dari sumur, air pegunungan maupun dari sarana air minum produk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo Utara yang juga sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Kendala-kendala inilah yang kemudian menjadi cikal bakal meningkatnya prospek usaha air minum dalam kemasan (AMDK) yang memasukan produk air minum sehingga menjadi alternatif bagi masyarakat terutama dalam memenuhi kebutuhan akan air bersih yang layak dan aman untuk dikonsumsi setiap hari. Namun, permasalahan baru muncul, yaitu mahalnya harga air minum dalam kemasan dari berbagai jenis merk membuat konsumen bingung untuk tetap menggunakan air minum dalam kemasan. Air minum dalam kemasan yang cukup mahal tetap memaksa masyarakat untuk mengeluarkan uangnya demi memenuhi kebutuhannya akan air minum.

Pendirian usaha depot air minum isi ulang kemudian muncul sebagai alternatif atau jawaban dari keluhan masyarakat. Peranan air minum isi ulang sangat besar hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya usaha depot air minum isi ulang dimana-mana. Air minum yang diperoleh dari depot air minum isi ulang pada umumnya harganya jauh lebih murah dibanding air minum dalam kemasan.

Perkembangan depot air minum isi ulang berkembang sangat pesat dapat dilihat dari keberadaanya

dimana-mana. Air minum isi ulang ini memang sangat diminati oleh masyarakat karena harganya relatif murah dan mudah didapat. Tetapi sangat disayangkan masyarakat kurang begitu peduli dengan kualitas air minum yang dikonsumsi tersebut apa sudah memenuhi standar mutu yang sudah ditetapkan sesuai Pasal 1 angka 1 Permenkes Nomor 492/Menkes/Per/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum menyebutkan bahwa Air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Persyaratan air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif. Hal tersebut bertujuan untuk menghilangkan partikel-partikel debu dan bakteri E. Coli dan bakteri koliform yang terdapat pada air minum sehingga air minum yang dihasilkan bebas dari bakteri yang dapat menimbulkan gangguan kesehatan. Untuk ketentuan tentang air minum isi ulang tidak jauh berbeda hanya saja air minum isi ulang harus melalui proses penjernihan atau penyulingan (filterisasi), disinfeksi (sinar ultra violet dan ozonisasi guna sterilisasi) untuk pemanasan. Dengan demikian maka air yang dihasilkan dapat memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum seperti Air minum tidak boleh berbau, tidak berasa, TDS (total zat padat yang terlarut) 500 mg/l, berwarna maksimal 15 TCU dan Suhu Udara 3°C.

Air minum yang dihasilkan oleh peralatan (mesin) air minum

dengan menggunakan teknologi Reverse Osmosis (RO) adalah air yang diproses sedemikian rupa dengan alat yang dapat menyaring hingga 99% bakteri dan dapat mengolah air minum biasa menjadi air murni. Berarti air minum RO sama sekali tidak mengandung mineral dan juga memang tidak mengandung zat-zat berbahaya baik yang beracun ataupun bakteri. Dengan demikian air minum RO memang menjadi sumber air untuk tubuh.

Di Kabupaten Gorontalo Utara, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gorontalo Utara yang juga sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan pihak yang bertanggung jawab sebagai penyedia air bersih, disisi lain pelayanan pihak PDAM dirasakan masih kurang optimal, antara lain cakupan pelayanan air minum masih rendah dimana jumlah penduduk yang terlayani sebagian besar hanya disekitar jalan trans sulawesi, air tidak layak untuk langsung diminum, berwarna kecoklatan, tidak mengalir setiap saat, tetapi secara bergiliran. Sementara itu pemanfaatan Sarana Air Bersih (SAB) oleh masyarakat juga masih rendah, dimana tidak semua rumah memiliki sarana air bersih.

Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan air bersih di Kabupaten Gorontalo Utara masih rendah, sehingga sebagian besar masyarakat Kabupaten Gorontalo Utara memanfaatkan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dan sarana air bersih tersebut sebagai sumber air untuk mandi dan mencuci saja, tidak digunakan sebagai air

minum. Hal ini mendorong munculnya industri bisnis baru dalam hal penyediaan air bersih di antaranya adalah penjualan air minum dalam kemasan atau air minum isi ulang yang sedikitnya bisa memudahkan masyarakat.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan, masih terdapat beberapa permasalahan mengenai pengelolaan usaha penyediaan air minum isi ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara, yaitu kurangnya perencanaan dalam pengadaan mesin produksi air minum isi ulang yang berkualitas. Hal ini nampak pada mesin produksi yang beroperasi tidak menggunakan jenis teknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air. Hal tersebut berdampak pada kualitas air isi ulang hanya dalam waktu 2 hari sudah berubah warnanya menjadi keruh, rasa yang berbeda dari biasanya bahkan seringkali terdapat jentik-jentik nyamuk. Sehingga mesin produksi yang digunakan saat ini seringkali menghasilkan kualitas air yang kurang baik untuk di konsumsi. Permasalahan lainnya yaitu dalam pelaksanaan pengemasan produksi air minum isi ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang perawatannya belum maksimal. Sehingga kebersihan alat penampung serta galon air tidak terjamin. Selain itu kurangnya pengawasan dari pemilik Depot Aqua Rest terhadap proses produksi air minum isi ulang. Kenyataannya belum adanya tanggung jawab karyawan yang ditugaskan dalam mengelola, merawat dan menjaga peralatan.

Sehingga hasil dari kualitas airnya kurang baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

PERMASALAHAN

Berdasarkan uraian di atas, maka judul penelitian ini adalah: Bagaimana Pengelolaan Usaha Penyediaan Air Minum Isi Ulang di Depot AquaRest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui Pengelolaan Usaha Penyediaan Air Minum Isi Ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memperoleh manfaat secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan sosial khususnya Ilmu Administrasi Negara/Publik, dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain.

Secara praktis, hasil penelitian dapat dijadikan bahan informasi yang berharga bagi para pengambil kebijakan dalam rangka Pengelolaan Penyediaan Air Minum Isi Ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang Kabupaten Gorontalo Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.

Fokus Penelitian

Yang menjadi fokus penelitian terhadap Pengelolaan Usaha Penyediaan Air Minum Isi Ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang, sehingga hal tersebut ditunjang oleh 3 (tiga) aspek yaitu Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan.

Perencanaan

perencanaan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu usaha awal dari Pemilik Depot Aqua Rest dalam hal pengadaan alat produksi air minum yang berkualitas dan berteknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air.

Pelaksanaan

pelaksanaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengelolaan alat produksi air isi minum ulang yang disesuaikan dengan kondisi air yang ada. Sehingga dapat tersedianya air yang berkualitas yang dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan konsumen.

Pengawasan

Pengawasan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan ataupun aktivitas Pemilik Depot Aqua Rest, dalam mengontrol dan mengendalikan karyawannya, untuk bisa bekerja melayani konsumen

dengan baik, sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perencanaan

Perencanaan adalah pengadaan alat produksi yang harus diusahakan oleh Pemilik Depot Aqua Rest dalam hal pengadaan alat produksi air minum yang berkualitas dan berteknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air. Akan tetapi, yang menjadi permasalahan dilapangan yaitu kurangnya perencanaan dalam pengadaan mesin produksi air minum isi ulang yang berkualitas. Hal ini nampak pada mesin produksi yang beroperasi tidak menggunakan jenis teknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air. Hal tersebut berdampak pada kualitas air isi ulang hanya dalam waktu 2 hari sudah berubah warnanya menjadi keruh, rasa yang berbeda dari biasanya bahkan seringkali terdapat jentik-jentik nyamuk. Sehingga mesin produksi yang digunakan saat ini seringkali menghasilkan kualitas air yang kurang baik untuk di konsumsi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih kurangnya perencanaan dalam pengadaan mesin produksi air minum isi ulang yang berkualitas. Hal ini nampak pada mesin produksi yang beroperasi tidak menggunakan jenis teknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air. Hal tersebut berdampak pada kualitas air isi ulang hanya dalam waktu 2 hari

sudah berubah warnanya menjadi keruh, rasa yang berbeda dari biasanya bahkan seringkali terdapat jentik-jentik nyamuk. Sehingga mesin produksi yang digunakan saat ini seringkali menghasilkan kualitas air yang kurang baik untuk di konsumsi.

Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah pengelolaan alat produksi air isi minum ulang yang disesuaikan dengan kondisi air yang ada. Sehingga dapat tersedianya air yang berkualitas yang dapat menciptakan kepuasan dan kenyamanan konsumen. Namun, kenyataan yang terjadi di Depot Aqua Rest bahwa dalam pelaksanaan pengemasan produksi air minum isi ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang perawatannya belum maksimal. Sehingga kebersihan alat penampung serta galon air tidak terjamin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan pengemasan produksi air minum isi ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang perawatannya belum maksimal. Hal ini mengakibatkan kebersihan alat penampung dan galon air tidak terjamin. Sehingga banyak konsumen yang mengeluh kepada karyawan tentang kebersihan galon air ataupun pengemasan produksi air minum isi ulang.

Pengawasan

Pengawasan adalah suatu kegiatan ataupun aktivitas Pemilik Depot Aqua Rest, dalam mengontrol dan mengendalikan karyawannya, untuk bisa bekerja melayani konsumen dengan baik, sesuai

dengan tugas pokok dan tanggung jawabnya.

Kurangnya pengawasan dari pemilik Depot Aqua Rest terhadap proses produksi air minum isi ulang merupakan indikator permasalahan terakhir. Kenyataannya belum adanya tanggung jawab karyawan yang ditugaskan dalam mengelola, merawat dan menjaga peralatan. Sehingga hasil dari kualitas airnya kurang baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya pengawasan dari pemilik Depot Aqua Rest terhadap proses produksi air minum isi ulang. Kenyataannya belum adanya tanggung jawab karyawan yang ditugaskan dalam mengelola, merawat dan menjaga peralatan. Sehingga hasil dari kualitas airnya kurang baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana di atas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kurangnya perencanaan dalam pengadaan mesin produksi air minum isi ulang yang berkualitas. Hal ini nampak pada mesin produksi yang beroperasi tidak menggunakan jenis teknologi Reverse Osmosis (RO) yang dapat menyaring hingga 99% potula/bakteri didalam air. Hal tersebut berdampak pada kualitas air isi ulang hanya dalam waktu 2 hari sudah berubah warnanya menjadi keruh, rasa yang berbeda dari biasanya bahkan seringkali terdapat jentik-jentik nyamuk.

Sehingga mesin produksi yang digunakan saat ini seringkali menghasilkan kualitas air yang kurang baik untuk di konsumsi.

2. Pelaksanaan pengemasan produksi air minum isi ulang di Depot Aqua Rest Desa Cisadane Kecamatan Kwandang perawatannya belum maksimal. Sehingga kebersihan alat penampung serta galon air tidak terjamin.
3. Kurangnya pengawasan dari pemilik Depot Aqua Rest terhadap proses produksi air minum isi ulang. Kenyataannya belum adanya tanggung jawab karyawan yang ditugaskan dalam mengelola, merawat dan menjaga peralatan. Sehingga hasil dari kualitas airnya kurang baik untuk dikonsumsi oleh masyarakat.

SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan hasil penelitian tersebut di atas, disarankan sebagai berikut:

1. Perlunya Perencanaan yang matang dalam pengadaan mesin produksi air minum isi ulang yang berkualitas.
2. Perlunya Pelaksanaan pengemasan produksi air minum isi ulang yang baik dan terarah.
3. Perlunya Pengawasan dari pemilik Depot Aqua Rest terhadap karyawan dalam menunjang proses produksi air minum isi ulang.

DAFTAR PUSTAKA

Adisasmita. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran*

Daerah. Yogyakarta: Graha Ilmu

Athena. 2009. *Penelitian Kualitas Air Minum dan Depot Air Minum Isi Ulang*, Puslitbang Etiologi Balitbangkes Dep Kes, Jakarta, Bekasi.

Arikunto, Suharsimi. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.

Bangun. 2008 *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Barkatullah, Abdul Halim. 2010. *Hak-Hak Konsumen*. Bandung: Nusa Media.

Bohlander, George., and Snell, Scott. 2010. *Principles of Human Resource Management, 15th ed* Mason, OH: Sout Western – Cengage Learning

Celina, Tri Siwi Kristiyanti. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Sinar Grafika.

Creswell, John W. 2010. *Research Design, Pendekatan Kualitatif Kuantitatif, dan Mixed*. Edisi Ketiga. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Echols & Hasan Sadily. 2006. *Kamus Inggris-Indonesia*. Jakarta: Gramedia.

Fathoni, Abdurahman. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rineka Cipta.

Fandy, Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.

Gomes, Faustino Cardoso. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.

Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusi.*, Ed.

- Revisi kedua. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, H. Melayu S.P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Makmur, Syarif. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektifitas Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Martoyo, Susila. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ketiga. Yogyakarta: BPFE.
- Mathis, dan Jackson. 2007. *Human Resources Development*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Cet. Keduapuluh satu. Bandung: PT. Remadja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Noe, R.A, Hollenbec, J.H., Gerhart, B., Wright, P.M. 2007. *Fundamentals of Human Resource Management*. Edisi 2. McGraw Hill International.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2007. *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- N.H.T. Siahaan. 2006. *Hukum Konsumen, Perlindungan Konsumen, dan Tanggung Jawab Produk*. Jakarta: Panta Rei.
- _____. 2007. *Hukum Konsumen (Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk)*, Jakarta: Pantai Rei.
- Philip, Kotler. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I dan II. Jakarta: PT. Indeks.
- Purwanto. 2009. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Airlangga.
- Ridwan. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Safroni. 2012. *Manajemen Dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya: Aditya Media Publishing.
- Sedarmayati. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang, P.. 2006. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sihotang. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Pradiya Paramitha.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Siswanto. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slamet, J.S. 2008. *Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Supranto, J. 2007. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suprihatin dan Hening Darpito. 2011. *Air Minum Isi Ulang*

- Layakkah Dikonsumsi*. Jakarta:
Femina.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif Dan
R&D*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Memahami
Penelitian Kualitatif*.
Bandung: Alfabeta
- Suriawiria U. 2006. *Budidaya Jamur
Tiram*. Yogyakarta: Kanisius.
- Susanti Adi Nugroho. 2011. *Proses
Penyelesaian Sengketa
Konsumen Ditinjau dari
Hukum Acara Serta Kendala
Implementasinya*. Jakarta:
Kencana.
- Totok Sutrisno. 2006. *Teknologi
Penyediaan Air Bersih*,
Jakarta: Rineka Cipta.
- Usman. 2011. *Manajemen (Teori,
Praktik, dan Riset Pendidikan)*.
Jakarta: Bumi Aksara.
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen
Kualitas Jasa: Desain
Servqual, QFD, dan Kano
disertai Contoh Aplikasi dalam
Kasus Penelitian, PT. Indeks*,
Jakarta.

**Peraturan dan Perundang-
Undangan:**

- Undang-undang No. 8 Tahun 1999
tentang Perlindungan
Konsumen
- Keputusan Menperindag RI Nomor
651/MPP/Kep/10/2004 tentang
Persyaratan Teknis Depot Air
Minum dan Perdagangannya
- Keputusan Menteri Kesehatan RI
Nomor 907/Menkes/
SK/VII/2002 tentang Syarat-
Syarat dan Pengawasan
Kualitas Air Minum.