

PENULISAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR PDAM TIRTA
DHARMA PURABAYA KABUPATEN MADIUN



Diajukan oleh :

Primatana Trysha Mega Thalia

NPM : 170512960
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2022

**HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI**

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR PDAM TIRTA

DHARMA PURABAYA KABUPATEN MADIUN



Diajukan oleh :

Primatana Trysha Mega Thalia

NPM : 170512960
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaran

Dosen Pembimbing

Tanggal : 20 September 2022

Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

Tanda tangan :

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR PDAM
DHARMA PURABAYA KABUPATEN MADIUN



Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Oktober 2022
Tempat :

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.
Sekretaris : Nindry Sulistya Widiastani, S.H., M.H.
Anggota : N. Budi Arianto Wijaya, S.H., M.Hum.

Tanda Tangan

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Hukum



Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

HALAMAN MOTTO

“It’s okay to feel lost sometimes”



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan kepada hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat daripada-Nya saya dapat menyelesaikan penulisan hukum yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AIR PDAM DHARMA PURABAYA KABUPATEN MADIUN”. Penyusunan penulisan hukum ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan Hukum ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Tidak lupa ucapan terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan kepada:

1. Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan selaku dosen pembimbing yang telah memberikan izin untuk mengadakan penelitian dan dengan penuh kesabaran dan perhatian dalam membimbing dan mengarahkan seperti layaknya ibu sendiri, sehingga penulisan hukum ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Tan Han Tiong dan Ibu Sully, Koko Handy, Koko Frans, Mbak Tabita, Meme selaku Keluarga atas segala doa, dukungan, dan semangat sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

3. Kakek tercinta, Alm. Tan Oen Liang yang membiayai saya selama menjalani kuliah saya.
4. Putu Sitha Laksmi Sakya Moni, Alfa Andreas, Gerry Marchelyn Suri Dwizahra, Gregorius Haposan Derian Permana, Bagus Putra Anugerah atas motivasi dan semangat yang diberikan ke saya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Aditya Yahya Saputra, Cinta Kathleen Abigail, Theresia Yolanda, Albertus Septian, Rengganis, Bachtiar Rasyid yang telah memberi semangat dan tekanan kepada saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Widya Cantika Roestanto Putri, Amanda Sugiono Salim, Gemma Hayu Chandra Puspita, Ignatius Bagas, Nikolaus Tri Cahyo Widodo, Adventino Artha, Febrianto Laksana Chandra Putra yang telah menemani saya dalam suka maupun duka di Madiun maupun di Jogja selama perkuliahan saya.
7. Teman – teman GAG’s yang sudah menemani saya berproses selama menjalani perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
8. Teman-teman Twin Monkey Barbershop & PT Visi Kreatif Digital yang telah mendukung dan memberi semangat saya selama perkuliahan dan selama penyelesaian penulisan skripsi ini.
9. Anjing dan Kucing saya Bubiantoro dan Uti Bagong yang telah menemani saya dalam berproses selama ini.

10. Seseorang yang telah memberikan saya masukan, semangat, serta motivasi dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Segenap teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang memberikan arahan dan dukungan sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan hukum ini masih tidak sempurna, oleh karena itu diharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun atau dapat melengkapi untuk perbaikan dan penyempurnaan penulisan ini. Penulisan ini juga diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

ABSTRACT

Water is a natural resource that plays an important role in people's lives. The Tirta Dharma Purabaya Regional Drinking Water Company, Madiun Regency, Dolopo District does not fully provide, manage, sell and distribute clean water evenly, orderly, regularly to meet the needs of the community as stipulated in Article 5 of the Regional Regulation of Madiun Regency No. 2 of 2012 concerning Regional Companies Tirta Dharma Purabaya Drinking Water, Madiun Regency. This research is performed by a normative juridical study, using secondary data. The data were processed by qualitative analysis. This study aims to find out the legal protection for water consumers of PDAM Tirta Dharma Purabaya Regency, especially Dolopo Village who do not get the rights that should be accepted as water consumers. The result showed that community rights as consumers basically must be fulfilled by the Tirta Dharma Purabaya Drinking Water Company in accordance with Article 8 of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection and Article 5 of Regional Regulation No. 2 of 2012.

Keyword : Consumer Protection, Law Protection, Madiun Regency Drinking Water Company.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa penulisan hukum ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika Penulisan hukum ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulisan lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 20 September 2022

Yang menyatakan,



Primatana Trysha Mega Thalia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRACT.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian	8
F. Batasan Konsep	12
G. Metode Penelitian	14
H. Sistematika Skripsi	17
BAB II PEMBAHASAN	18
A. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	18
1. Tinjauan tentang Perlindungan Hukum.....	28
a. Pengertian Perlindungan Hukum	28
b. Tujuan dan Bentuk Perlindungan Hukum	23
2. Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen.....	26
a. Pengaturan dan Pengertian Perlindungan Konsumen	26
b. Tujuan dan Bentuk Perlindungan Konsumen	27
c. Subjek dalam Perlindungan Konsumen	28
1) Konsumen	28
2) Pelaku Usaha	33
d. Kepuasan Konsumen.....	35

1) Pengertian Kepuasan Konsumen	37
2) Pengukuran Kepuasan Konsumen	40
3) Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen	40
e. Penyelesaian Sengketa	43
B. Tinjauan tentang Air dari Perusahaan Daerah Air Minum...	46
1. Tinjauan Tentang Air	46
a. Pengaturan dan Pengertian Air	46
b. Syarat Air Bersih	49
2. Tinjauan Tentang Perusahaan Daerah Air Minum	49
a. Pengaturan dan Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum	49
b. Fungsi, Tujuan, dan Tugas Perusahaan Daerah Air Minum	52
C. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma Purabaya di Kelurahan Dolopo	53
1. Kasus Posisi	53
2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Air Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma Purabaya di Kelurahan Dolopo serta Penyelesaian Sengketa Antara PDAM Tirta Dharma Purabaya di Kelurahan dolopo Dengan Konsumen	56
BAB III PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69