

**PRAKTIK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM  
PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)  
KABUPATEN KEBUMEN : KAJIAN LAPORAN PENGADUAN TAHUN  
2014 DALAM TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU  
DALAM ILMU HUKUM**

**OLEH:**

**NUR ISMA FAROKHI**

**NIM.11340082**

**PEMBIMBING:**

- 1. FAISAL LUQMAN HAKIM, S.H., M. Hum.**
- 2. ISWANTORO, S.H., M.H.**

**ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2015**

## ABSTRAK

Air bersih merupakan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari, sehingga pemerintah memberikan pelayanan publik berupa perusahaan air minum (PAM/PDAM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di daerah tingkat II kabupaten/kota. PDAM Tirta Bumi Sentosa adalah perusahaan daerah Kabupaten Kebumen yang memberikan layanan jasa air bagi masyarakat Kebumen. Konsumen sering merasa haknya dilanggar oleh pelaku usaha, tidak terkecuali dalam pelayanan jasa air. Berbagai macam laporan aduan atau keluhan pelanggan seperti air keruh atau berbau, pipa dinas bocor, air tidak mengalir, pipa persil bocor, stop kran rusak, dan pindah rangkaian meter adalah laporan yang diajukan pelanggan atau konsumen pada tahun 2014. Dimana dalam hal ini pelanggan memiliki hak yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam penyusunan penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dan menggunakan pendekatan Yuridis-Normatif dalam artian, suatu masalah dipandang berdasarkan sisi hukum kemudian dikaitkan dengan norma yang berlaku. Metode yang digunakan penyusun ialah deskriptif analitik dalam penelitian ini. Metode tersebut diperoleh melalui data-data yang bersumber pada hasil observasi, hasil wawancara, telaah pustaka serta sumber-sumber lain yang mendukung dan berkaitan dengan objek penelitian penyusun.

Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum terhadap pelanggan di PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tetapi dalam praktiknya belum berjalan optimal. PDAM Tirta Bumi Sentosa selalu berupaya untuk memberikan perlindungan kepada pelanggan dengan cara melaksanakan kewajibannya dan memenuhi hak-hak dari pelanggan serta memberikan informasi yang jelas terhadap pelanggan guna menjaga kepercayaan dari pelanggan. Selain itu PDAM Tirta Bumi Sentosa telah memberikan pelayanan yang baik dan bertanggungjawab dalam menyelesaikan aduan dan keluhan terhadap pelanggan. Salah satu bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan dalam menyelesaikan aduan dan keluhan pelanggan adalah dengan cara kekeluargaan untuk mencari solusi agar kepentingan kedua belah pihak terpenuhi. Selain itu, PDAM Tirta Bumi Sentosa selalu berusaha untuk menjaga kepercayaan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan berupaya untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi hak-hak pelanggan.

Kata kunci : Perlindungan Konsumen, Pertanggungjawaban, PDAM Tirta Bumi Sentosa, Air.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nur Isma Farokhi  
NIM : 11340082  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syariah dan Hukum

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” adalah benar hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiat dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 16 Dzulkaidah 1436 H  
31 Agustus 2015 M

Yang Menyatakan,



Nur Isma Farokhi  
NIM. 11340082

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Nur Isma Farokhi

NIM : 11340082

Judul Skripsi : Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

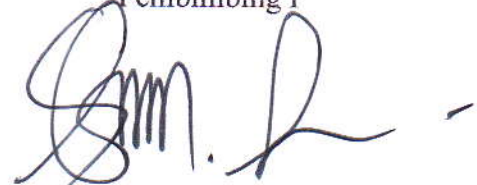
Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapat segera diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 15 September 2015

Pembimbing I



Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.

NIP. 19790719 200801 1 012

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti dan memeriksa serta memberikan bimbingan dan mengadakan perbaikan. Berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Nur Isma Farokhi

NIM : 11340082

Judul Skripsi : Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa  
Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen :  
Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-  
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Sudah dapat kembali diajukan kepada Fakultas Syari'ah dan Hukum Program Studi Ilmu Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Hukum.

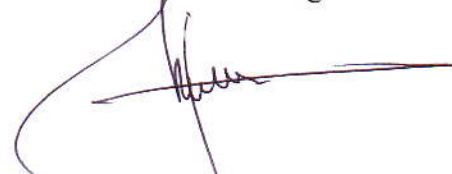
Dengan ini mengharap skripsi atau tugas akhir tersebut di atas agar dapat segera diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikian untuk dimaklumi atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 15 September 2015

Pembimbing II



Iswantoro, S.H., M.H.

NIP. 19661010 199202 1 001



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/DS/PP.00.9/0501/2015

Tugas Akhir dengan judul : PRAKTIK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KEBUMEN : KAJIAN LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2014 DALAM TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : NUR ISMA FAROKHI  
Nomor Induk Mahasiswa : 11340082  
Telah diujikan pada : Selasa, 29 September 2015  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua Sidang/Penguji I

Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum.  
NIP. 19790719 200801 1 012

Penguji II

Dr. Euis Nurlaelawati, M.A.  
19700704 199603 2 002

Penguji III

Dr. Makhrus, M.Hum.  
19680202 199303 1 003



Yogyakarta, 29 September 2015

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Syari'ah dan Hukum

DEKAN

Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.  
NIP. 19670518 199703 1 003

MOTTO

*“tidak ada gunung setinggi telapak  
tangan kita”*

*“Pantang Pulang Sebelum Menang”*

KOMANDO



HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua tercinta  
Ayahanda Moch Ali Abbas dan Ibunda Murwati  
Kakakku Muhamad Nurul Aziz & Riyanti  
Setyawati dan Nurul Uzamah serta saudara-  
saudaraku Keluarga Simbah Asjhuri-Sudarmi dan  
Keluarga Simbah Muhadi Kromodiharjo-Partiyem  
Derta sahabat-sahabat terbaikku Ilmu Hukum,  
NHC, Sink they generation dan MENWA*



## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله نعمده و نستعينه و نستغفره و نعوذُ بالله من شرور أنفسنا و من سيئات أعمالنا. من يهده الله فلا مضلّ له و من يضلله فلا هادي له. أشهد أن لا إله إلا الله و أشهد أن محمد الرسول الله. اللهم صلّ و سلم على سيّدنا محمد و على آله و أصحابه أجمعين - أمّا بعد

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas karunia dan petunjuknya sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**. Tak lupa sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman islamiyah, dan yang kita harapkan syafa’atnya di hari kiamat kelak.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi dan melengkapi persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum

Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusun menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terwujud sebagaimana yang diharapkan, tanpa bimbingan dan bantuan serta tersedianya fasilitas-fasilitas yang diberikan oleh beberapa pihak. Oleh karena itu, penyusun ingin mempergunakan kesempatan ini untuk menyampaikan rasa terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Machasin., M.A, selaku Pgs Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Ahmad Bahiej, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Lindra Darnela, S.Ag., M.Hum., selaku dosen penasihat akademik yang selalu memberikan arahan dan dukungannya kepada penyusun dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Faisal Luqman Hakim, S.H., M.Hum., dan Bapak Iswanto, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah tulus ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan pengarahan, dukungan,

masukan serta kritik-kritik yang membangun selama proses penyusunan skripsi ini.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Staf Pengajar/Dosen yang telah dengan tulus ikhlas membekali dan membimbing penyusun untuk memperoleh ilmu yang bermanfaat sehingga penyusun dapat menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak Zein Musta'in, SE, selaku Direktur PDAM Tirta Bumi Sentosa yang telah memberikan ijin kepada penyusun untuk melakukan pra penelitian dan penelitian sehingga penelitian dapat berjalan lancar.
9. Bapak Endi Satvika Kuncara, Bapak Suparno, Bapak Kusni, Bapak Sabani, dan Bapak Guruh Rahman yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi, arahan, data, dan bimbingan sehingga proses penelitian dapat berjalan dengan baik.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Pegawai PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen yang telah memberikan sambutan hangat serta bantuan dan bimbingannya kepada penyusun dalam proses penelitian, sehingga penelitian dapat berjalan dengan lancar.
11. Seluruh responden pelanggan PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen yang telah memberikan keterangan dan informasi guna menyelesaikan skripsi ini.

12. Orang tuaku Ayahanda Moch Ali Abas dan Ibunda Murwati yang penyusun sayangi yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan dan semangat kepada penyusun.
13. Kakakku Muhamad Nurul Aziz dan Riyanti Setyawati yang sangat penyusun sayangi yang tak pernah bosan memberikan semangat kepada penyusun.
14. Keluarga besarku Pakdhe, Budhe, om dan bulik sepupu penyusun Mas Amin, Mbak Fika, Ilham, Miya, Nana, dll. yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penyusun.
15. Nurul Uzamah yang selalu memberikan motivasi, semangat dan dukungan kepada penyusun.
16. Keluarga besar Ilmu Hukum angkatan 2011 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Eko Irianto, Plengeh/Krisna, Fajar, Fahmi, Bintang, Andi, Rahmat, Junaidi, Prima, Abi, Upi, Indah, Lia, Ovi, handoko, dll. yang telah menjadi sahabat motivator yang baik dan telah memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
17. Resimen Mahasiswa (MENWA) Mahakarta Satuan 03 Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan pengalaman organisasi dan teman-teman Yudha 36 Imam, Hida, Zarkasi, Alwi, Azza, Jida, Risna, Ozi, Ami, Agung, dan Ahsin terima kasih karena telah menjadi tempat penyusun berproses dan tempat berbagi ilmu dan wawasan.

18. Sahabat-sahabat keluarga besar Ndog Horn Community (NHC) dan Sink They Generation, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik untuk mencurahkan suka dan duka dan telah menjadi motivator yang baik.
19. Warga Kos 37A : Dori, Ikhsan, dan Pak Mul. Terimakasih karena telah menjadi keluarga bagi penyusun ditempat kos, tempat penyusun menghabiskan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
20. Teman-teman KKN angkatan 83 Vina, Machin, Ni'mah, Latif, Aryu, Sehar dan Ainin.
21. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu.

Meskipun skripsi ini merupakan hasil kerja maksimal dari penyusun, namun penyusun menyadari akan ketidaksempurnaan dari skripsi ini. Maka dari itu penyusun dengan senang hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membantu dari pembaca sekalian. Penyusun berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan untuk membangun hukum pidana khususnya.

Yogyakarta, 31 Agustus 2015

Nur Isma Farokhi

NIM. 11340082

18. Sahabat-sahabat keluarga besar Ndog Horn Community (NHC) dan Sink They Generation, terima kasih telah menjadi sahabat yang baik untuk mencurahkan suka dan duka dan telah menjadi motivator yang baik.
19. Warga Kos 37A : Dori, Ikhsan, dan Pak Mul. Terimakasih karena telah menjadi keluarga bagi penyusun ditempat kos, tempat penyusun menghabiskan waktu dalam proses penyusunan skripsi ini.
20. Teman-teman KKN angkatan 83 Vina, Machin, Ni'mah, Latif, Aryu, Sehar dan Ainin.
21. Semua pihak yang telah membantu penyusun dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu.

Meskipun skripsi ini merupakan hasil kerja maksimal dari penyusun, namun penyusun menyadari akan ketidaksempurnaan dari skripsi ini. Maka dari itu penyusun dengan senang hati sangat mengharapkan kritik dan saran yang membantu dari pembaca sekalian. Penyusun berharap semoga penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan untuk membangun hukum pidana khususnya.

Yogyakarta, 31 Agustus 2015

Nur Isma Farokhi



NIM. 11340082

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
D. Telaah Pustaka.....	10
E. Kerangka Teoretik .....	14

F. Metode Penelitian .....	20
G. Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN</b>	
<b>KONSUMEN.....</b>	<b>24</b>
A. Perlindungan Hukum.....	24
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	30
C. Konsumen/Pelanggan .....	42
D. Pelaku Usaha .....	48
E. Pertanggungjawaban Pelaku Usaha Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	54
F. Air.....	60
<b>BAB III TINJAUAN UMUM PDAM TIRTA BUMI SENTOSA</b>	
<b>KABUPATEN KEBUMEN.....</b>	<b>63</b>
A. Gambaran Umum PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen .	63
B. Tugas dan Fungsi PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen..	65
C. Struktur Organisasi .....	66
D. Pelayanan PDAM Tirta Bumi Sentosa.....	68
E. Pendaftaran Pelanggan Baru dan Pembayaran Rekening Air .....	74
F. Laporan Pengaduan Tahun 2014.....	75
G. Program PDAM Tirta Bumi Sentosa .....	77



<b>BAB IV UPAYA DAN BENTUK PERLINDUNGAN HUKUM DI PDAM KABUPATEN KEBUMEN DALAM TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>78</b>
A. Pemenuhan Hak-Hak Konsumen Dalam Praktik Perlindungan Hukum Di PDAM Kabupaten Kebumen .....	78
B. Pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen Dalam Menangani Laporan Pengaduan Tahun 2014.....	103
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>121</b>
A. Kesimpulan .....	121
B. Saran.....	123
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>126</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.0: Penyediaan Air Bersih PDAM Tirta Bumi Sentosa

Tabel 2.0: Sistem Jaringan Perpipaan

Tabel 3.0: Jumlah Sambungan Rumah

Tabel 4.0: Perkembangan Usaha

Tabel 5.0: Daerah Pelayanan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pembangunan nasional dalam era globalisasi membutuhkan air sebagai komponen vital dalam pergerakan kehidupan, selain udara, tanah, dan cahaya. Makhluk hidup khususnya manusia tidak akan mampu bertahan tanpa air. Bagi manusia air adalah salah satu kebutuhan utama, sehingga dapat dibayangkan apabila manusia kehabisan air dari dalam kandungan bumi dan tidak ada kegiatan menyuplai air untuk kebutuhan sehari-hari, terutama air untuk kebutuhan air minum dan kegunaannya untuk menjaga keseimbangan fisiologis tubuh dan pada umumnya manusia menggunakan air untuk berbagai kebutuhan, seperti mandi, mencuci, kaskus, produksi papan, pangan, dan sandang. Sebagaimana bunyi Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia ayat (3) menyebutkan “bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pemenuhan kebutuhan air bersih di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak bidang pelayanan publik, yaitu penyedia air bersih yang bertanggungjawab terhadap pemenuhan air bersih bagi seluruh penduduk di masing-masing kabupaten atau kota.

Pemerintah sesuai dengan kewajibannya memang sudah menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat, semua ini diberikan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan untuk memastikan masyarakat dapat menggunakan fasilitas dari pelayanan publik tersebut dengan biaya murah, hanya saja kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum memperoleh kepuasan dalam menggunakan pelayanan publik tersebut.<sup>1</sup>

Seiring meningkatnya era globalisasi ekonomi pada saat sekarang ini, masyarakat atau konsumen sebagai pengguna barang atau jasa menjadi objek aktifitas bisnis untuk meraup keuntungan sebesar-besarnya. Tidak jarang pelaku usaha melakukan promosi, penjualan dan penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Rendahnya tingkat kesadaran dan pendidikan hukum menambah lemahnya posisi konsumen.<sup>2</sup>

Ketidakterdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha jelas merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau perjanjian baku yang telah ditandatangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), ataupun melalui berbagai informasi “semu” yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Indah Sukmaningsih, *Dimensi Pelayanan Publik dalam Masalah Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Lokakarya Hukum Perlindungan Konsumen bagi Dosen dan Praktisi Hukum, 1997), hlm.1.

<sup>2</sup><https://achmadsaerozi.wordpress.com/2011/01/02/perlindungan-konsumen-di-indonesia/> diakses Rabu 18 Maret 2015 pukul 19:07.

<sup>3</sup>Gunawan widjaja dan Ahmad Yani, *HukumTentan Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm.1.

Sistem peradilan yang dinilai “rumit”, “cenderung bertele-tele” dan “relatif mahal” turut “mengaburkan” hak-hak konsumen dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha, sehingga adakalanya masyarakat sendiri tidak mengetahui dengan jelas apa yang menjadi hak-hak dan kewajiban-kewajibannya dari atau terhadap pelaku usaha dengan siapa konsumen tersebut telah “berhubungan hukum”.<sup>4</sup>

Penyelenggaraan perlindungan hukum bagi konsumen tidak dapat dilepaskan dari konteks pembangunan nasional. Dapat dikatakan adanya konsep keterpaduan pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan hukum bagi konsumen. Bila dibandingkan dengan konsideran UUPK, latar belakang perlindungan hukum bagi konsumen ini dilandasi motif-motif yang dapat diabstaksikan untuk mewujudkan dekorasi ekonomi, mendorong diversifikasi produk dan/atau jasa sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat luas pada era globalisasi, serta menjamin ketersediaannya, globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat luas serta kepastian mutu, jumlah, keamanan barang dan atau jasa, peningkatan harkat dan martabat konsumen melalui hukum (UUPK) untuk mewujudkan keseimbangan perlindungan kepentingan konsumen dan pelaku usaha dalam satu perekonomian yang sehat.<sup>5</sup>

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan angin segar bagi konsumen di Indonesia

---

<sup>4</sup>*Ibid.*, hlm.2.

<sup>5</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hak-Hak Konsumen*, (Bandung: Nusa Media, 2010) hlm.v.

walaupun bukan suatu UU yang dianggap sanggup menerangkan segala keperluan dan kebutuhan konsumen akan suatu sistem keadilan yang *fair* bagi mereka. Namun setidaknya Undang-Undang ini akan mampu menjadi sumber atau acuan bagi peraturan perundang-undangan dengan lainnya yang ada. Akan tetapi, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih menyadari akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajibannya yang dimiliki terhadap pelaku usaha seperti dalam konsideran huruf d UUPK menyatakan bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuh kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab. Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan tentang hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 4 dan Pasal 7, yaitu:

“Hak Konsumen, adalah:<sup>6</sup>

- 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 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;

---

<sup>6</sup> Penjelasan Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- h. Hak untuk mendapat 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 peraturan perundang-undangan lainnya.”

“Kewajiban pelaku usaha adalah:<sup>7</sup>

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi 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 diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.”

Pada prinsipnya berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2009 tentang Perlindungan Konsumen, selayaknya membawa perubahan bagi masyarakat Indonesia pada umumnya, konsumen pada khususnya, apalagi dalam halnya air bersih yang memang teramat vital bagi kehidupan manusia sehingga PDAM yang orientasinya tidak sekedar bisnis, untuk itu PDAM harus menjalankan fungsi *Public Service Obligation* (PSO), melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam hal ketersediaan air bersih. Perusahaan tersebut tidak memproduksi barang sepenuhnya namun lebih ke servis/pelayanan/jasa, sehingga setiap orang yang menggunakan air PDAM adalah konsumen PDAM.

---

<sup>7</sup> Penjelasan Pasal 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Masyarakat kebumen umumnya dan konsumen khususnya kurang paham dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan kebanyakan dari mereka takut dengan hukum dan tidak mau berhadapan dengan hukum. Adapun dari mereka hanya menginginkan masalah selesai tanpa mengeluarkan biaya. Jadi, setiap ada permasalahan dengan pelaku usaha hanya diam yang padahal itu merugikan konsumen itu sendiri.<sup>8</sup>

Bagi masyarakat Kabupaten Kebumen kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat penting dan wajib, tingkat kebutuhan masyarakat Kebumen terhadap air bersih sangat besar. Pasalnya, kondisi air galian tanah terlalu banyak mengandung zat besi dan kapur dan kurang baik untuk kesehatan.<sup>9</sup>

Berdasarkan Perda Kabupaten Kebumen Nomor 13 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kebumen yang pada Pasal 4 dan Pasal 5 disebutkan sifat dan tujuan didirikannya PDAM, yaitu:<sup>10</sup>

#### Pasal 4

PDAM adalah suatu kesatuan produksi yang bersifat :

- a. Memberi jasa;
- b. Menyelenggarakan pelayanan umum; dan
- c. Menunjang pendapatan daerah.

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Khotman Fauzi LPKNI Kebumen, Rabu, 11 Maret 2015, Pukul 11:00 WIB.

<sup>9</sup> <http://kebumenkab.go.id/index.php/public/news/detail/1101>, diakses pada Senin, 20 April 2015, Pukul 21 : 30.

<sup>10</sup> Penjelasan Pasal 4 dan Pasal 5 PERDA Kab.Kebumen No. 13 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kebumen.



## Pasal 5

Tujuan PDAM adalah :

- a. Memenuhi kebutuhan air minum yang memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat di daerah;
- b. Memberikan kontribusi pada pendapatan daerah;
- c. Menunjang pembangunan daerah; dan
- d. Menunjang pembangunan nasional.

Ada tengara bahwa harapan pelanggan belum tercapai. Hal ini ditandai oleh kasus-kasus pengaduan yang dikeluhkan dan dilaporkan secara langsung melalui telepon langsung, melalui SMS (*short message service*), dan datang langsung ke kantor, dengan menyampaikan tentang kebocoran, aliran yang tidak lancar, kondisi air, pipa bocor, persil rusak, dan air keruh. Dan rata-rata total pengaduan pelanggan/konsumen PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen adalah 30 sampai 40 pengaduan setiap bulannya.<sup>11</sup> Dan total jumlah laporan pengaduan pada tahun 2014 adalah sebanyak 414.<sup>12</sup> Ditambah lagi adanya kemungkinan pelanggan yang pernah dikecewakan namun tidak melalui komplain. Padahal konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi barang dan/atau jasa yang tidak layak di konsumsi, di samping berkewajiban membayar biaya jasa tersebut<sup>13</sup>. Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) bahwa:

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Bapak Roto bagian pengaduan PDAM Kab. Kebumen, Selasa 10 Maret 2015, Pukul 09:00 WIB.

<sup>12</sup> Buku pengaduan dan laporan PDAM Kab.Kebumen tahun 2014.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Khotman Faozi LPKNI Kebumen, Rabu, 11 Maret 2015,, Pukul 11:00 WIB.

“tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”<sup>14</sup>

Konsumen lebih diperhatikan kepentingannya supaya tidak selalu di pihak yang dirugikan. Dengan ini harus ada pertanggungjawaban dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen dalam menangani hal-hal yang merugikan pelanggan/konsumen.

Di wilayah kerja PDAM Tirta Bumi Sentosa terdapat beberapa pelanggan yang melaporkan atau mengadukan yaitu Bapak Bagus Hidayatulloh mengeluhkan air tidak mengalir selama dua bulan, Bapak Warisin mengeluhkan air keruh, Ibu Sri Budiarti mengeluhkan pipa dinas bocor, lalu Bapak Sutejo mengeluhkan stop kran rusak, dan Bapak Toto mengeluhkan pipa bocor.

Berdasarkan uraian di atas, penulis terdorong untuk menyusun, mengkaji dan meneliti ke dalam penulisan skripsi dengan judul **“PRAKTIK PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KEBUMEN : KAJIAN LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2014 DALAM TINJAUAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

---

<sup>14</sup> Penjelasan umum tentang Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana praktik perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan jasa di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen?
2. Apakah bentuk perlindungan hukum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen dalam menangani laporan pengaduan di tahun 2014 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana praktik perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan jasa di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen.
  - b. Untuk mengetahui dan memahami sejauh mana bentuk perlindungan hukum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen dalam menangani laporan pengaduan tahun 2014 sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

2. Kegunaan dari penelitian ini adalah :
  - a. Sebagai sumbangan bagi khasanah ilmu pengetahuan dan wacana dalam pemikiran hukum positif yakni dibidang hukum perdata, khususnya perlindungan konsumen.
  - b. Secara ilmiah, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih pemikiran bagi pengembangan ilmu hukum pada fakultas syari'ah dan hukum umumnya dan prodi ilmu hukum pada khususnya, serta menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang praktik perlindungan hukum bagi konsumen dalam pelayanan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen.

#### **D. Telaah Pustaka**

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan telaah pustaka untuk mencari literatur yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian pustaka adalah proses yang kita lalui untuk mendapatkan teori terdahulu dan mencari kepustakaan yang terkait dengan tugas yang segera dilakukan, lalu menyusun secara teratur dan rapi untuk digunakan dalam keperluan penelitian.<sup>15</sup> Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut:

Pertama penelitian yang dilakukan Budi Romadhona yang berjudul *Perlindungan Hak-Hak konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Ditinjau Dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999*

---

<sup>15</sup> Consuelo G Sevilla, *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: UI Press, 1993), hlm. 31.

Tentang Perlindungan Konsumen. Dalam penelitian ini, Budi Romadhona memaparkan tentang perlindungan hak-hak konsumen menurut UU No 8 Tahun 1999.<sup>16</sup> Sedangkan perbedaannya dengan skripsi berjudul Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada obyek penelitiannya. Skripsi ini lebih memaparkan pada praktik perlindungan hukumnya dan bentuk petanggungjawaban PDAM dalam menangani laporan pengaduan konsumen.

Kedua skripsi Irfian dari Universitas Indonesia, dengan judul Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen PDAM Di Jakarta Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Permasalahan Air PDAM Di Kelurahan Ancol Jakarta Utara, memaparkan tentang bagaimana UU No 8 Tahun 1999 memayungi konsumen PDAM dalam memperoleh hak-haknya.<sup>17</sup> Sedangkan perbedaannya dengan skripsi berjudul Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun

---

<sup>16</sup> Budi Romadhona, "Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen", *Skripsi*, UPN "Veteran" Jawa Timur, Fakultas Hukum, Surabaya: 2013.

<sup>17</sup> Irfian, "Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen PDAM Di Jakarta Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Permasalahan Air PDAM Di Kelurahan Ancol Jakarta Utara, memaparkan tentang bagaimana UU No 8 Tahun 1999 melindungi hak-hak konsumen PDAM", *Skripsi*, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, Depok: 2012.

2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada obyek penelitiannya. Skripsi ini lebih memaparkan tentang praktik perlindungan hukumnya dan bentuk pertanggungjawaban PDAM terhadap laporan pengaduan konsumen.

Ketiga Skripsi dari Vicky Taufik Nugraha dari Universitas Widyatama meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung. Skripsi ini memaparkan tentang kepuasan pelanggan/konsumen PDAM terhadap pelayanan yang diberikan PDAM Kota Bandung.<sup>18</sup> Sedangkan perbedaannya dengan skripsi berjudul Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada materi yang diteliti. Materi yang diteliti dalam skripsi ini adalah bagaimana praktik perlindungan hukum bagi konsumen PDAM dan bentuk pertanggung jawaban PDAM.

Keempat skripsi dari Fahimatul Ilyah mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Trans Jogja, Yogyakarta)<sup>19</sup>, skripsi ini

---

<sup>18</sup> Vicky Taufik Nugraha, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung". *Skripsi*, Universitas Widyatama, Fakultas Bisnis dan Manajemen, Bandung : 2012.

<sup>19</sup> Fahimarul Ilyah, "Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Trans Jogja, Yogyakarta)", *skripsi*, UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syariah dan Hukum, Yogyakarta : 2014.

memaparkan pelayanan bus Trans Jogja sudah memenuhi hak konsumen dan memberikan perlindungan hukum sesuai dengan UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Sedangkan perbedaan dengan skripsi Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada objek yang diteliti yaitu PDAM Kebumen.

Kelima skripsi dari Dede Hermawan mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang berjudul Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Undian SMS Berhadiah Studi Komparatif Fatwa MUI Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>20</sup>, dalam skripsi ini Dede Hermawan meneliti tentang perlindungan konsumen dalam undian berhadiah melalui sms ditinjau dari fatwa MUI dan UU No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedangkan perbedaan dengan skripsi Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada objek yang diteliti yaitu PDAM Kebumen.

---

<sup>20</sup> Dede Hermawan, "Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Undian SMS Berhadiah Studi Komparatif Fatwa MUI Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen", *skripsi*, UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syariah dan Hukum, Yogyakarta : 2009.

## **E. Kerangka Teoretik**

### **1. Perlindungan Hukum**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan, dan membentengi.<sup>21</sup> Sedangkan pengertian hukum adalah peraturan yang dibuat oleh suatu kekuasaan atau adat yang dianggap berlaku oleh dan orang banyak orang.<sup>22</sup>

Perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat serta pengakuan terhadap hak asasi manusia dibidang hukum. Prinsip perlindungan hukum terhadap rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep negara hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia.<sup>23</sup>

### **2. Perlindungan Konsumen**

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada warga masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan

---

<sup>21</sup> <http://digilib.ump.ac.id/files/disk1/12/jhptump-a-triharyant-581-2-babii.pdf>, diakses pada Jumat 5 September, Pukul 16:00 WIB.

<sup>22</sup> Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ctk. kedua (Jakarta: Balai Pustaka, 1989), hlm. 363.

<sup>23</sup> <http://fitrihidayat-ub.blogspot.com/2013/07/perlindungan-hukum-unsur-esensial-dalam.html>, diakses pada Rabu 9 September 2015, Pukul 11.30.



hukum perlindungan konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku yang tidak jujur.<sup>24</sup>

Pengertian perlindungan konsumen terdapat dalam Pasal 1 angka 1 UU No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang dilakukan pelaku usaha terhadap konsumen.<sup>25</sup>

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.<sup>26</sup> Oleh karena itu hukum perlindungan konsumen juga selalu berkaitan dengan bidang hukum lain, salah satunya adalah hukum bisnis, berkembang 3 (tiga) teori dasar, yaitu:<sup>27</sup>

---

<sup>24</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Malang: UB press, tanpa tahun), hlm. 42.

<sup>25</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yodo, *Perlindungan Hukum Konsumen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 1.

<sup>26</sup> Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hlm. 69.

<sup>27</sup> Munir Fuady, *Hukum Anti Monopoli*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 20-21.

a. Teori *Ethical Egoism*

Teori ini hanya melihat si pelaku sendiri: Dalam hal ini teori tersebut mengajarkan bahwa benar atau salah dari sesuatu perbuatan yang dilakukan oleh seseorang diukur dari apakah hal tersebut mempunyai dampak yang baik atau buruk terhadap orang tersebut itu sendiri. Bagaimana dampak dari perbuatan tersebut bagi orang lain yang tidak relevan, kecuali jika akibat terhadap orang lain tersebut akan mengubah dampak terhadap si pelaku tersebut.

b. Teori *Ethical Altruism*

Teori ini lebih menitikberatkan kepada kepentingan dari pihak lain dari pihak yang melakukan sesuatu perbuatan. Menurut teori ini, bagaimana dampak dari perbuatan tersebut bagi si pelakunya tidak relevan untuk dipertimbangkan, kecuali jika bagaimana dampak terhadap pihak lain tersebut mempunyai dampak yang dapat membalikkan dampak terhadap si pelaku tersebut.

c. Teori *Ethical Utilitarianism*

Teori ini lebih menitikberatkan kepada manfaat dari setiap tindakan terhadap seluruh atau sebagian besar orang. Menurut teori ini, benar atau salah sesuatu perbuatan diukur dari apakah perbuatan tersebut berdampak baik atau buruk kepada setiap orang baik terhadap orang lain maupun terhadap dirinya sendiri.

---

### 3. 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 membeli dalam arti lain, yaitu konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa.<sup>28</sup>

Peraturan perundang-undang di Indonesia, istilah “konsumen” sebagai definisi yuridis formal ditemukan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), UUPK menyatakan dalam Pasal 1 ayat (2) “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.

### 4. Hak-Hak konsumen

Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :<sup>29</sup>

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (the right to safety);
2. Hak untuk mendapatkan informasi (the right to be informed);
3. Hak untuk memilih (the right to choose);
4. Hak untuk didengar (the right to be heard).

---

<sup>28</sup> Nasution Az, *Hukum Perlindungan Konsumen :Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2006), hlm. 69.

<sup>29</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, ctk. Kedua (Jakarta: PT. Grasindo, 2004), hlm. 19.

Empat dasar hak ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang tergabung dalam The International Organization of Consumer Union (IOCU) menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, hak mendapatkan lingkungan yang baik dan sehat. Sementara di Indonesia Hak konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 adalah sebagai berikut:<sup>30</sup>

#### Pasal 4

- a. Hak atas kenyamanan 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 untuk 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 mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapat 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 peraturan perundang-undangan lainnya.

## 5. Pelaku Usaha

Dalam UUPK dikenal juga istilah pelaku usaha yang masyarakat umum biasa menyebut dengan produsen. Kadang-kadang mereka mengartikan produsen sebagai pengusaha. Pengertian pelaku usaha dalam

---

<sup>30</sup> Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Pasal 1 angka 3 UUPK, dirumuskan sebagai berikut, “Pelaku Usaha adalah setiap orang atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan di wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.

Penjelasan Pasal 1 angka 3 UUPK, pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, korporasi, koperasi, importer, pedagang, distributor, BUMN, BUMD, dan lain-lain.<sup>31</sup> PDAM sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) disebut pelaku usaha sesuai pengertian pelaku usaha tersebut.

Konsumen dan pelaku usaha adalah ibarat sekeping mata uang dengan dua sisinya yang berbeda tetapi tidak dapat dipisahkan. Konsumen membutuhkan produk-produk barang dan jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, demikian pula pelaku usaha tanpa kehadiran konsumen maka segala usahanya akan sia-sia dan mubadzir karena tidak ada yang memanfaatkannya, oleh karena itu keseimbangan dan keharmonisan di antara keduanya adalah sesuatu yang harus tetap dipelihara dan dijaga serta merupakan suatu keharusan.

---

<sup>31</sup> Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, (Malang: UB press, tanpa tahun), hlm. 43.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), penelitian dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen dengan sasaran data adalah dengan melakukan wawancara untuk mendapatkan data dari konsumen yang nantinya akan ditarik kesimpulan dan juga dari pihak PDAM yang menangani masalah ketidakpuasan dan/atau keluhan konsumen. Penelitian ini juga didukung dengan penelitian pustaka (*library research*) dengan mengkaji dan meneliti berbagai dokumen atau literature yang ada kaitannya dengan penelitian ini, yakni dokumen yang berhubungan dengan perlindungan konsumen PDAM.

### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat analisis data, yakni dengan cara mengumpulkan dan menghimpun yang kemudian menganalisis data dan hasil akhir akan menjadi kesimpulan, yakni tentang perlindungan konsumen.

### **3. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penulisan ini adalah pendekatan Yuridis – Normatif, yakni pendekatan dari sudut pandang ketentuan hukum yang berlaku dalam masyarakat.

### **4. Bahan Penelitian**

Bahan hukum yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi:

### **a. Bahan Primer**

Data primer atau data dasar dalam penelitian ini dari narasumber yang diambil dengan cara acak menggunakan angket yang berisi pertanyaan yang berkaitan dengan rumusan masalah skripsi, selain itu beberapa data diperoleh dari hasil wawancara langsung pada petugas PDAM dan bahan primer lainnya, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, berupa peraturan perundang-undangan, yakni UUD 1945, Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata), Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

### **b. Bahan Sekunder**

Bahan Sekunder diperoleh dari buku-buku, jurnal hukum, hasil penelitian hukum, karya ilmiah hukum dan artikel ilmiah yang terkait dengan tema.

### **c. Bahan Tersier**

Bahan tersier diperoleh dari kamus dan ensiklopedi hukum.

## **5. Teknik Analisis Data**

### **a. Observasi**

Observasi dilakukan dalam setiap awal pembuatan suatu karya ilmiah. Observasi dilakukan dengan cara melakukan wawancara yang kemudian akan diisi oleh para konsumen PDAM Kabupaten Kebumen yang nantinya digunakan sebagai bahan penelitian.

### **b. Wawancara**

Wawancara dilakukan guna memperoleh data-data primer yang berkaitan dengan penelitian ini, bertempat di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen. Wawancara akan dilakukan dengan sasaran para narasumber yaitu pelanggan/konsumen PDAM, petugas PDAM yang terlibat dalam penanganan laporan pengaduan para konsumen, LSM Perlindungan Konsumen.

### **c. Studi Pustaka**

Studi Pustaka dilakukan untuk memperoleh sebagian data primer dan juga untuk melengkapi data-data lainnya yang sifatnya penting untuk kelanjutan penelitian ini. Selain itu juga, studi pustaka sebagai bahan untuk menganalisis hasil dari data primer yang diperoleh dengan teknik wawancara.

## **G. Sistematika Pembahasan**

Dalam penelitian ini, peneliti membagi pembahasan dalam 5 bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab *Pertama* berisi Pendahuluan, yaitu terdiri dari latar belakang masalah, pokok masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab *Kedua* berisi, Tinjauan Umum Hukum Perlindungan Konsumen terdiri dari: tinjauan tentang perlindungan hukum, perlindungan konsumen,



tinjauan tentang konsumen, tinjauan tentang pelaku usaha dan pertanggungjawaban pelaku usaha, serta air.

Bab *Ketiga* berisi tentang gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen, meliputi : sejarah PDAM, tugas dan fungsi PDAM, struktur organisasi, pelayanan, pendaftaran, laporan pengaduan, dan program PDAM.

Bab *keempat* berisi tentang hasil penelitian yang akan membahas tentang Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen dan Bentuk Perlindungan Hukum PDAM Kabupaten Kebumen terhadap ketidakpuasan dan/atau keluhan konsumen.

Bab *Kelima* merupakan penutup yang berisi kesimpulan, saran dan daftar pustaka.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan dimuka dan setelah diadakan penelitian serta pembahasan tentang Praktik Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen : Kajian Laporan Pengaduan Tahun 2014 Dalam Tinjauan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Perlindungan hukum bagi konsumen diatur dalam peraturan perundang-undangan yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang telah mengatur hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan hukum konsumen dalam pelayanan jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen yang telah diatur dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut dapat dikatakan belum optimal, karena dalam praktiknya tidak sedikit aduan dari konsumen pengguna pelayanan jasa PDAM seperti air keruh, air tidak lancar. Dimana penanganan perlindungan konsumen belum dilaksanakan secara terpadu dan peraturan-peraturan yang selama ini sudah diterapkan untuk melindungi konsumen belum dapat dirasakan melindungi hak dan kewajiban konsumen, sehingga

perlindungan konsumen masih belum seperti yang diharapkan dan ketidaktahuan konsumen yang pada akhirnya menyebabkan posisi konsumen lemah. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan PDAM terhadap pelanggannya adalah dengan menerima laporan/keluhan dan menindaklanjuti keluhan/laporan tersebut, mengingat bahwa PDAM adalah dalam bidang layanan jasa jadi perlindungan hukum untuk pelanggan adalah menerima laporan atau keluhan lalu menindaklanjutinya. PDAM Tirta Bumi Sentosa sebagai pelaku usaha yang memberikan jasa layanan air minum memang telah melakukan upaya yang tidak sedikit dalam menjamin bahwa pelayanan yang mereka berikan memenuhi hak-hak konsumen. Tetapi tidak sedikit pula hal-hal yang harus diperbaiki dan dibenahi. Misalnya mengenai aliran air ke rumah pelanggan yang masih menjadi yang paling sering dikeluhkan oleh konsumen.

2. Dalam melaksanakan tanggung jawab dan kewajibannya sebagai pelayan jasa air bersih, PDAM berusaha untuk memenuhi hak-hak konsumen sebagai bentuk perlindungan hukum dengan selalu menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dengan mengecek dan melakukan perbaikan seperti mengganti pipa dinas, menambal pipa, pembersihan pipa, mengganti stop kran dan mengganti water meter. PDAM selalu bersifat terbuka dan siap menerima pengaduan pelanggan yang merasa dirugikan. Dalam melaksanakan tanggung jawab ini PDAM selalu berusaha untuk mengutamakan prinsip kekeluargaan yang dilakukan dengan musyawarah untuk mencari jalan tengah yang dapat memuaskan pelanggan dalam

setiap pengaduan yang di laporkan pelanggan. Selain itu, cara penyelesaian yang dilakukan PDAM ini bertujuan agar kepentingan pelanggan sebagai konsumen ini dapat dipenuhi tanpa melanggar hak-hak konsumen. PDAM selalu berusaha memberikan terbaik kepada pelanggan akan tetapi juga tak luput dari hambatan, misalnya dalam melakukan pengecekan atau perbaikan terhadap pengaduan pelanggan, PDAM selalu berupaya cepat dan sigap dan segera melakukan pengecekan dan perbaikan akan tetapi laporan yang tidak lengkap yang menyulitkan petugas PDAM dalam melakukan perbaikan dan dalam melakukan pengecekan terhadap keluhan pelanggan dan rumah pelanggan kosong atau pemilik rumah tidak dirumah yang menyebabkan petugas terkesan lama dalam menanganinya. Selama ini, berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis belum pernah ada permasalahan pelanggan dengan PDAM yang dibawa hingga meja pengadilan. Setiap permasalahan diselesaikan dengan jalur damai sehingga tidak ada jalur hukum yang pernah ditempuh pihak PDAM dan pelanggan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan pembahasan dalam skripsi ini dan kesimpulan yang dirumuskan diatas, maka penulis memberikan saran mengenai masalah terkait sebagai berikut:

### **1. PDAM**

Sebagai pelaku usaha yang bergerak dalam pelayanan jasa, PDAM Tirta Bumi Sentosa harus memberikan pelayanan yang semaksimal

mungkin kepada pelanggan. PDAM hendaknya meningkatkan pelayanan dan kualitas serta kuantitas air bersih, melakukan pengecekan pipa-pipa sambungan ke rumah pelanggan secara teratur dan berkala dan melakukan penggantian pipa-pipa secara berkala juga tetap menjaga keselamatan dan kesehatan pelanggan pengguna air bersih. PDAM diharapkan dapat memberikan pelayanannya sebaik mungkin, dengan memberikan pelayanan yang sebaik mungkin akan meningkatkan redibilitas PDAM dan mendapat kepercayaan yang lebih baik dari pelanggan PDAM sehingga keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan dapat berkurang dan masyarakat semakin percaya akan pelayanan jasa air bersih yang diberikan oleh PDAM. Agar PDAM Tirta Bumi Sentosa untuk lebih dapat melaksanakan fungsinya sebagai perusahaan daerah yang berhubungan langsung dengan masyarakat, untuk itu dengan peraturan pelaksanaan yang ada dalam Undang-Undang Nomor 8 tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan acuan sebagai acuan yang tegas dalam PDAM Tirta Bumi Sentosa menjalankan fungsinya. Dan dalam menghadapi masalah pengaduan konsumen untuk lebih mengutamakan hak-hak pelanggan dan mengedepankan prinsip tanggung jawab, maka diperlukan strategi PDAM yang sudah ada untuk lebih ditingkatkan semisal mendekati dirinya dengan konsumen/pelanggan dan melakukan komunikasi dengan baik kepada pelanggan agar kepercayaan antara PDAM Tirta Bumi Sentosa dengan pelanggan terjaga dengan baik.

## 2. Konsumen atau Pelanggan

Konsumen atau pelanggan diharapkan mengerti tentang Undang-Undang Perlindungan Konsumen agar dengan mengerti Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini konsumen atau pelanggan mengerti bahwa hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sebagai konsumen itu dilindungi oleh negara. Supaya apabila menyampaikan aspirasi atau complain tidak ragu dalam menyampaikannya untuk langsung kepada pihak yang bersangkutan dalam hal ini PDAM, dapat dengan melalui datang ke kantor PDAM atau melalui telpon sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tetapi konsumen / pelanggan juga harus memperhatikan kewajibannya sebagai konsumen dan selalu bersikap pro-aktif dengan pihak PDAM agar terjalin komunikasi dengan baik dan setiap permasalahan hak konsumen dapat diselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Barkatullah, Abdul Halim, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, 2010.
- Brotosusilo, Agus, makalah *Aspek-Aspek Perlindungan terhadap Konsumen dalam Sistem Hukum di Indonesia*”, dalam *Percakapan tentang Pendidikan Konsumen dan Kurikulum Fakultas Hukum*, Editor Yusuf Shofie, Jakarta: YLKI-USAID, 1998.
- Fuady, Munir, *Hukum Anti Monopoli*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Hadjon, Philipus M., *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, 1987.
- Hamzah, Andi, *Kamus Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986.
- Idham, Ibrahim, *Laporan Akhir Penelitian Perlindungan Terhadap Konsumen Atas Kelalaian Produsen, Badan Pembinaan Hukum Nasional*, Jakarta: Departemen Kehakiman, 1992.
- Kansil, CST, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.

- Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen : Problematika Kedudukan Dan Kekuatan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Malang: UB press, tanpa tahun.
- Makarim, Edmon, *Kompilasi Hukum Telematika* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Mertokusumo, Sudikno, *Penemuan hukum: suatu pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 1996.
- Miru, Ahmad, Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan konsumen*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nasution, Az., *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, Jakarta: Diadit Media, 2006.
- Nugroho, Susanti Adi, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen: Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.
- Poerwadiamarata, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ctk. Kedua, Jakarta: Balai Pustaka, 1989.
- Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Sevilla, Consuelo G., *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: UI Press, 1993.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Grasindo, 2004.



- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Siahaan, N.H.T, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Bogor: Grafika Mardi Yuana, 2005.
- Simorangkir, J.C.T., dkk, *Kamus Hukum*, ctk. Kesebelas, Jakarta: Sinar Grafika, 2007.
- Soedikno, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, 2005.
- Sukmaningsih, Indah, *Dimensi Pelayanan Publik dalam Masalah Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Lokakarya Hukum Perlindungan Konsumen bagi Dosen dan Praktisi Hukum, 1997.
- Sutedi, Adrian, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2008.
- Raharjo, Satjipto, *Ilmu Hukum*, Bandung: Alumni, 1986.
- Widjaja, Gunawan, dan Ahmad, Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001.

## **B. PERUNDANG-UNDANGAN**

Undang Undang Dasar Republik Indonesia 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 907/MENKES/SK/VII/2002.

Peraturan Daerah Kabupaten Kebumen Nomor 2 Tahun 2002 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar, Perusahaan Daerah Air Minum Dan Perusahaan Daerah Apotik Luk Ulo Kabupaten Kebumen.

PERDA Kabupaten Kebumen Nomor 13 Tahun 2010 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kebumen.

### **C. KARYA ILMIAH**

Hermawan, Dede, “Perlindungan Konsumen Dalam Bisnis Undian SMS Berhadiah Studi Komparatif Fatwa MUI Dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syariah dan Hukum, 2009 : tidak diterbitkan.

Ilyah, Fahimarul, “Perlindungan Konsumen Bagi Pengguna Jasa Angkutan Jalan Raya (Studi Kasus Bus Trans Jogja, Yogyakarta)”, *Skripsi*, Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga, Fakultas Syariah dan Hukum, 2014 : tidak diterbitkan.

Irfian, “Perlindungan Hukum Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen PDAM Di Jakarta Utara Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus: Permasalahan Air PDAM Di Kelurahan Ancol Jakarta Utara, memaparkan tentang bagaimana UU No 8 Tahun 1999 melindungi hak-hak konsumen PDAM”, *Skripsi*, Depok, Universitas Indonesia, Fakultas Hukum, 2012 : tidak diterbitkan.

Nugraha, Vicky Taufik, ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung”, *Skripsi*, Bandung, Universitas Widyatama, Fakultas Bisnis dan Manajemen, 2012 : tidak diterbitkan.

Romadhona, Budi, “Perlindungan Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Ditinjau Dari Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, *Skripsi*, Surabaya, UPN “Veteran” Jawa Timur, Fakultas Hukum, 2013 : tidak diterbitkan.

#### **D. ARTIKEL**

<https://achmadsaerozi.wordpress.com>

<http://www.kamusilmiah.com>

<http://artikel-media.blogspot.com>

<http://kebumenkab.go.id>.

<http://www.perlindungankonsumen.or.id>.

<http://kebumenkab.go.id>.

<https://id.wikipedia.org>.

<http://www.scribd.com>

<https://waterpluspure.wordpress.com>

<http://education.poztmo.com>

<http://fitrihidayat-ub.blogspot.com>

<http://prasxo.wordpress.com>

<http://icl.googleusercontent.com>





# LAMPIRAN



PEMERINTAH KABUPATEN KEBUMEN  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH  
( BAPPEDA )**

Jl. Veteran No. 2 Telp/Fax. (0287) 381570, Kebumen - 54311

Kebumen, 10 Maret 2015

Nomor : 071 - 1 / 106 / 2015

Lampiran : -

Hal : Ijin Penelitian

Kepada:

Yth. Direktur PDAM Kab. Kebumen

di

**Tempat**

Menindaklanjuti surat rekomendasi Bupati Kebumen nomor 072/099/2015 tanggal 10 Maret 2015 tentang Ijin Penelitian/Survey, maka dengan ini diberitahukan bahwa pada Instansi/wilayah Saudara akan dilaksanakan pra penelitian oleh :

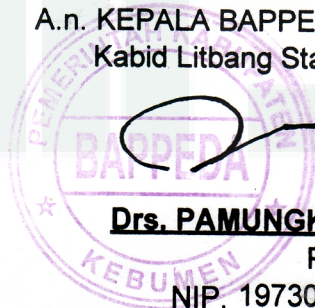
1. Nama / NIM : Nur Isma Farokhi / 11340082
2. Pekerjaan : Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Alamat : Tegalkuning Rt 01 Rw 02, Kec. Banyuurip, Kab. Purworejo
4. Penanggung Jawab : Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.
5. Judul Penelitian : Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen
6. Waktu : 10 Maret 2015 s/d 20 Maret 2015

Dengan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan survey/penelitian tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.
- b. Setelah survey/penelitian selesai diharuskan melaporkan hasil-hasilnya kepada BAPPEDA Kabupaten Kebumen.

Demikian surat ijin ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

A.n. KEPALA BAPPEDA KABUPATEN KEBUMEN  
Kabid Litbang Statistik dan Pengendalian,



**Drs. PAMUNGKAS T. WASANA, M.Si**

Pembina

NIP. 19730110 199203 1 001

**Tembusan** : disampaikan kepada Yth.

1. Yang bersangkutan;
2. Arsip.



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS SYARI'AH DAN HUKUM**  
Alamat: Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840, Fax.  
(0274) 545614  
Yogyakarta 55281



No. : UIN.02/DS.1/PP.00.982/ 2015  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 28 April 2015

Kepada  
Yth. Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta  
Cq. Kepala Badan KESBANGLINMAS DIY  
Jl. Sudirman No. 05 Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta memohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga sebagaimana yang tersebut di bawah ini :

No	Nama	NIM	JURUSAN
1.	Nur Isma Farokhi	11340082	Ilmu Hukum

Untuk mengadakan penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Kebumen guna mendapatkan data dan informasi dalam rangka Penulisan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) yang berjudul **Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Dalam Pelayanan Jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kebumen Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus : Laporan Pengaduan Tahun 2014)**

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*



a.n. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

**Dr. Samsul Hadi, M.Ag.**  
NIP. 19760708 200003 1 003

**Tembusan :**

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN PERLINDUNGAN MASYARAKAT  
(BADAN KESBANGLINMAS)

Jl. Jenderal Sudirman No 5 Yogyakarta – 55233  
Telepon : (0274) 551136, 551275, Fax (0274) 551137

Yogyakarta, 29 April 2015

Kepada Yth. :

Nomor : 074/1239/Kesbang/2015  
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

Gubernur Jawa Tengah  
Up. Kepala Badan Penanaman Modal Daerah  
Provinsi Jawa Tengah

Di

SEMARANG

Memperhatikan surat :

Dari : Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam  
Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Nomor : UIN.02/DS.1/PP.00.9/882/2015  
Tanggal : 28 April 2015  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Setelah mempelajari surat permohonan dan proposal yang diajukan, maka dapat diberikan surat rekomendasi tidak keberatan untuk melaksanakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul proposal : **"PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KEBUMEN MENURUT UNDANG – UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (STUDI KASUS : LAPORAN PENGADUAN TAHUN 2014)"**, kepada:

Nama : NUR ISMA FAROKHI  
NIM : 11340082  
No.HP/Identitas : 085743639241/No.KTP.3306071311930004  
Prodi / Jurusan : Ilmu Hukum  
Fakultas : Syari'ah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Lokasi Penelitian : Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah  
Waktu Penelitian : 4 Mei s.d 30 Juni 2015

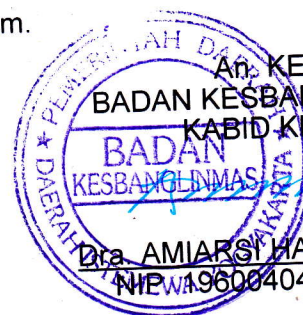
Sehubungan dengan maksud tersebut, diharapkan agar pihak yang terkait dapat memberikan bantuan / fasilitas yang dibutuhkan.

Kepada yang bersangkutan diwajibkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di wilayah riset/penelitian;
2. Tidak dibenarkan melakukan riset/penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul riset/penelitian dimaksud;
3. Menyerahkan hasil riset/penelitian kepada Badan Kesbanglinmas DIY.
4. Surat rekomendasi ini dapat diperpanjang maksimal 2 (dua) kali dengan menunjukkan surat rekomendasi sebelumnya, paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berakhirnya surat rekomendasi ini.

Rekomendasi Ijin Riset/Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.



An. KEPALA  
BADAN KESBANGLINMAS DIY  
KABID KESBANG

Dra. AMIARSI HARWANI, SH., MS  
NIP.19600404 199303 2 001

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Gubernur DIY (sebagai laporan);

Ditandatangani dan ditandatangani oleh Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta





**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH**

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487  
Fax : (024) 3549560 E-mail : [bpmd@jatengprov.go.id](mailto:bpmd@jatengprov.go.id) <http://bpmd.jatengprov.go.id>  
Semarang - 50131

Nomor : 070/2031/2015  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

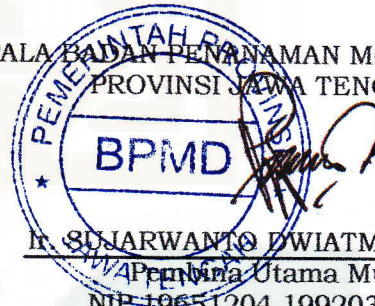
Semarang, 30 April 2015

Kepada  
Yth. Bupati Kebumen  
u.p. Kepala Kantor Kesbangpol  
Kab. Kebumen

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir disampaikan Rekomendasi Penelitian Nomor. 070/1060/04.1/2015 Tanggal 30 April 2015 atas nama NUR ISMA FAROKHI dengan judul proposal, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KEBUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus : Laporan Pengaduan Tahun 2014), untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH  
PROVINSI JAWA TENGAH



R. SUJARWANTO DWIATMOKO, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP.19651204 199203 1 012

Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah ;
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Badan Kesbanglinmas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
4. Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta;
5. Sdr. NUR ISMA FAROKHI.



**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH**

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487  
Fax : (024) 3549560 E-mail : [bpmd@jatengprov.go.id](mailto:bpmd@jatengprov.go.id) <http://bpmd.jatengprov.go.id>  
Semarang - 50131

**REKOMENDASI PENELITIAN**

NOMOR : 070/1060/04.1/2015

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
  2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
  3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 27 Tahun 2014.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor. 074/1239/Kesbang/2015 tanggal 29 April 2015 perihal : Rekomendasi Izin Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : NUR ISMA FAROKHI.
2. Alamat : Sambitawang, RT. 001/RW. 002, Kel. Tegalkuning, Kec. Banyu Urip, Kab. Purworejo, Provinsi Jawa Tengah.
3. Pekerjaan : Mahasiswa.

Untuk : Melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul Proposal : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN DALAM PELAYANAN JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN KEBUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN (Studi Kasus : Laporan Pengaduan Tahun 2014).
- b. Tempat / Lokasi : PDAM Kabupaten Kebumen, Provinsi Jawa Tengah.
- c. Bidang Penelitian : Ilmu Hukum.
- d. Waktu Penelitian : 04 Mei s.d. 30 Juni 2015.
- e. Penanggung Jawab : 1. Faisal Luqman H, S.H.,M.Hum  
2. Iswantoro, S.H.,M.H
- f. Status Penelitian : Baru.
- g. Anggota Peneliti : -
- h. Nama Lembaga : Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat /Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 30 April 2015

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH  
PROVINSI JAWA TENGAH



## CURICULUM VITAE



Nama : Nur Isma Farokhi

Tempat tanggal Lahir : Purworejo, 13 November 1993

Alamat : Tegalkuning RT/RW: 01/02, Kecamatan Banyuurip,  
Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Laki-laki

Nama Ayah : Moch Ali Abas

Nama Ibu : Murwati

Riwayat Pendidikan :

- Taman Kanak-kanak Tegalkuning (1997-1999)
- Sekolah Dasar Negeri Tegalkuning (1999 – 2005)
- Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Purworejo (2005 - 2008)
- Sekolah Menengah Atas Negeri 6 Purworejo (2008 – 2011)
- Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta (2011 – 2015)

Riwayat Organisasi :

- MENWA (Resimen Mahasiswa) Mahakarta Satuan 03 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Hormat saya,

Nur Isma Farokhi