

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI AIR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI



Oleh :

**RYAN BUDIMAN
NIM. 401 1211 093
KONSENTRASI : HUKUM PERDATA**

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI AIR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Pada Jurusan Ilmu Hukum
Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung**



Oleh :

**RYAN BUDIMAN
NIM. 401 1211 093**

Konsentrasi : Hukum Perdata

**JURUSAN ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG
BALUNIJUK
2017**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ryan Budiman
NIM : 401 1211 093
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Judul Skripsi :

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Bangka Belitung.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis



Ryan Budiman

NIM. 401 1211 093

HALAMAN PERSETUJUAN

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

SKRIPSI

Oleh :
Ryan Budiman
Nim. 401 1211 093
Konsentrasi : Hukum Perdata

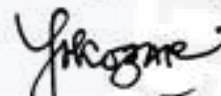
Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

Pembimbing Pendamping



(Yokotani, S.H, M.H)
NP. 606206003

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Hukum
Fakultas Hukum



(Rio Armanda Agustian, S.H., M.H)
NP. 608410029

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI AIR
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG-
UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG
PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh :
Ryan Budiman
NIM. 4011 211 093
Konsentrasi : Keperdataan

Telah dipertahankan didepan Majelis Penguji
Pada Tanggal 05 Agustus 2017
Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji
Kota



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

Anggota I



(Rio Amanda Agustian, S.H., M.H)
NP. 608410029

Anggota II



(Dr. Abdul Rasyid Saliman, S.H., M.H)
NP. 606317034

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bangka Belitung



(Syamsul Hadi, S.H., M.H)
NP. 606007014

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

”Jika seseorang berpergian dengan tujuan mencari ilmu, maka Allah SWT akan menjadikannya bagaikan perjalanan menuju surga”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- Untuk kedua orang tua ku, Bapak dan Ibunda ku tercinta Sri Rejeki dan Adik Perempuan ku Ade Reysa Maharani, Anggi Rahma Anggeraini dan Adik Laki-laki Kristian syah Fahri dan seluruh keluarga yang memberi kasih sayang yang tulus yang serta memotivasi untuk kearah yang lebih baik.
- Untuk sahabat karibku Ryan Arafaldy, Randa Yusnanda, Sulaiman, Prengki dan seluruh angkatan Tahun 2012 yang telah membantu ku terima kasih atas bimbingan, do’a, perhatian, dan kebersamaan yang telah kalian berikan kepada ku selama ini.
- Dosen UBB Fakultas Hukum yang telah memberikan pengetahuan dan ilmunya.
- Almamaterku Universitas Bangka Belitung tempatku menuntut ilmu dan pelajaran yang selalu menjadi kebanggaan.

ABSTRAK

Ryan Budiman

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG- UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Skripsi, Fakultas Hukum, 2017

Kata Kunci : Perlindungan Hukum, Konsumen Dan Pendistribusian

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen. Subjek perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.” Permasalahannya adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Pangkalpinang tentang pendistribusian yang tidak merata ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan pertanggungjawaban. Sifat penelitian hukum dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, pendekatan kasus dan sumber data. Data yang digunakan data primer, data sekunder, studi kepustakaan dan wawancara. Perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental kepada seseorang/ Konsumen. Subjek perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen. Perlindungan konsumen diatur dalam ketentuan Undang-Undang No 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hubungan hukum antara konsumen dan PDAM menimbulkan perikatan. Perikatan itu sendiri dapat bersumber kepada perjanjian dan undang-undang. Hubungan hukum antara konsumen dan PDAM yang bersumber perjanjian dapat dilihat dari adanya Perjanjian Jual Beli Suplai Air.

ABSTRACT

Ryan Budiman

CONSUMER LEGAL PROTECTION TO WATER DISTRIBUTION OF DRINKING WATER COMPANY (PDAM) PANGKALPINANG CITY IN REVIEW OF 1999 CONSUMER PROTECTION ACT

Thesis, Faculty of Law, 2017

Keywords: Legal Protection, Consumer and Distribution

Consumer protection is any effort that ensures legal certainty for protection to the consumer. The subject of protection in the Consumer Protection Act is the consumer. Definition of consumer protection contained in Article 1 Number 1 of Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection. Article 2 of the Consumer Protection Act states that "Consumer protection is based on the benefits, fairness, balance, security, and consumer safety, and legal certainty." The problem is how to protect the consumers of drinking water companies (PDAM) of Pangkalpinang City on non- Evenly evaluated from Law Number 8 Year 1999 on Consumer Protection and Accountability. The nature of legal research in this study is empirical jurisdiction, case approach and data sources. Data used primary data, secondary data, literature study and interview. Protection is a form of service that must be implemented by law enforcement officers or security apparatus to provide a sense of security both physically and mentally to a person / Consumer. The subject of protection in the Consumer Protection Act is the consumer. Consumer protection is regulated in the provisions of Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection. The legal relationship between the consumer and the PDAM has caused the engagement. The engagement itself may be sourced to the treaty and the law. The legal relationship between consumers and PDAMs sourced from the agreement can be seen from the Water Supply and Sale Agreement.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah S.W.T. atas segala rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Jurusan Ilmu Hukum Universitas Bangka Belitung dengan skripsi yang berjudul : **PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

Dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi atau materi dan susunan kalimat, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis sehingga penyusunan skripsi ini tepat waktu, yaitu :

1. Bapak Dr. Ir Muh. Yusuf, M.Sc. selaku Rektor Universitas Bangka Belitung yang telah memberikan kesempatan yang sangat berharga kepada penulis untuk menyelesaikan studi dalam bidang Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.
2. Bapak Syamsul Hadi, S.H.,M.H., Selaku Dekan serta Dosen pembimbing utama Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memecahkan masalah-masalah serta saran yang dihadapi dalam penyelesaian tugas akhir sehingga terbentuknya karya tulis ini.
3. Bapak Rio Armanda Agustian, S.H., M.H., selaku Ketua Jurusan Ilmu Hukum dan wakil Dekan Universitas Bangka Belitung segenap kemampuan dan waktu dalam membuka cakrawala berpikir penulis terhadap kemajuan Ilmu Hukum kedepan.
4. Bapak Toni, S.H.,M.H., selaku Dosen Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung segenap kemampuan dan waktu dalam berpikir penulis terhadap kemajuan Ilmu Hukum kedepan.
5. Ibu Yokotani, S.H., M.H., selaku Dosen pembimbing pendamping yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam memecahkan masalah-masalah serta saran dalam penyelesaian tugas akhir sehingga terbentuknya karya tulis ini.
6. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar serta seluruh Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung, terutama Bapak Reko Dwi Salfutra, S.H.,

MH., Bapak Wiraziilmustaan, S.H., M.H., Sigit Nugroho S.H., M.H yang telah banyak mengarahkan serta memberi motivasi dan saran.

7. Bagaian BAAK Fakultas Hukum yang telah membantu menyelesaikan semua administrasi yang diperlukan selama perkuliahan.
8. Bagian Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah membantu mencari buku untuk keperluan Skripsi.

Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita bagi semua pihak dan semoga kedepannya Universitas Bangka Belitung dapat tumbuh dan Berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan serta Visi dan Misi dapat membangun peradaban bagi masyarakat Provinsi Bangka Belitung.

Balunujuk, 04 Juli 2017

Penulis

Ryan budiman
NIM. 401 1211 093

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Kerangka Teori	9
E. Metode Penelitian.....	16

BAB II	PERLINDUNGAN HUKUM, PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENDISTRIBUSIAN.....	23
	A. Perlindungan Hukum	23
	1. Pengertian Perlindungan Hukum.....	23
	2. Bentuk Perlindungan Hukum	25
	3. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum.....	27
	B. Perlindungan Konsumen	28
	1. Pengertian Konsumen.....	28
	2. Asas Dan Tujuan Konsumen	33
	4. Hak Dan Kewajiban Pelaku usaha	42
	C. Pendistribusian.....	48
	1. Cara Gravitasi.....	53
	2. Cara Pemompaan.....	53
	3. Cara Gabungan.....	52
BAB III	PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN ATAS DISTRIBUSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PANGKALPINANG DI TINJAU DARI UNDANG -UNDANG	

NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN	
KONSUMEN	54
A. Perlindungan Hukum Konsumen Atas Distribusi Perusahaan	
Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pinang Kota	
Pangkalpinang.....	54
1. Profil PDAM Tirta Pinang Pangkalpinang.....	54
2. Sistem Pelayanan PDAM Tirta Pinang Pangkalpinang.....	56
3. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen PDAM Tirta Pinang	
Pangkalpinang.....	57
B. Pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)	
Terhadap Konsumen Atas Distribusi Di Tinjau Dari Undang-	
Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan	
Konsumen.....	68
1. Pertanggungjawaban PDAM Tirta Pinang dalam Peningkatan	
Pelayanan Konsumen.....	68
BAB IV PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79