

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM YOGYAKARTA DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

**SKRIPSI**



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Disusun oleh:

**Nama : Kodri Kurniawan**  
**NIM : 20020610313**  
**Fakultas : Hukum**  
**Jurusan : Ilmu Hukum**  
**Bagian : Perdata Dagang**

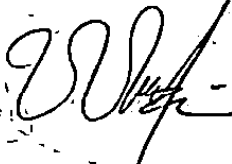
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**2007**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM YOGYAKARTA DITINJAU  
DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

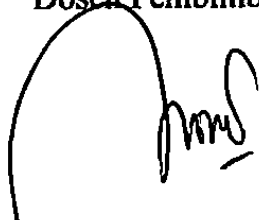
Skripsi Ini Telah Di Setujui Oleh Dosen Pembimbing Pada  
Tanggal, 05 Juni 2007

PENYUSUN



**KODRI KURNIAWAN**  
**NIM: 20020610313**

Dosen Pembimbing I



M. L. F. ... ND. SH. M. Hum.

Dosen Pembimbing II




Edie Fitrianti SH. M. Hum. M. Kn

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Ini Dipertahankan Dihadapan Dosen Penguji Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Pada Tanggal, 25 Juni 2007

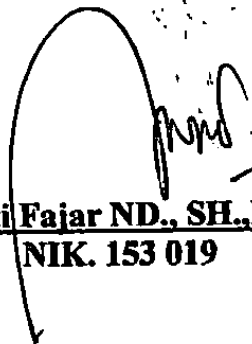
Yang Terdiri Dari

Ketua Penguji



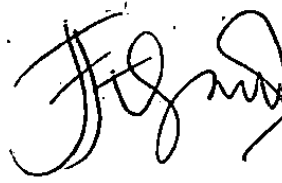
Danang Wahyu Muhammad, SH.M.Hum  
NIK. 153 022

Anggota I



Mukti Fajar ND, SH.M.Hum.  
NIK. 153 019

Anggota II



Fadia Fitriyanti, SH.M.Hum., M.Kn  
NIK. 153 026

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



NIK. 153 026

*Ibu dari segala obat adalah Sedikit makan, ibu dari segala Madad adalah sedikit berbicara, ibu dari segala ibadah adalah takut buat Dosa,*

*Tertawa adalah obat dari segala susah, Berdoa adalah obat dari segala derita, Bemusaha adalah obat dari keberhasilan.*

*"Niscaya Allah akan menungkitkan orang-orang yang beriman  
Di antara dan diberi ilmu pengetahuan  
beberapa derajat. Dan Allah Maha mengetahui  
apa yang kamu kerjakan."*

**MOTTO**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Kepada Allah SWT atas limpahan Berkah, Rahmat, dan Karunia "Nya"*

*Kepada Hamba, Mu ini dan tak lupa*

*Hamba ucapkan Syukur dalam Sujudku Kepada Mu.*

*Sehingga study ini dapat selesai dengan baik dan*

*"Lancar"*

*Kepada Ayahandaku Nazori HB, dan Ibundaku Tuti Suryani atas segala do'a*

*kasih sayang, pengorbanannya dan dukungannya baik secara materil maupun*

*non materil yang sangat berarti bagi ananda.*

*(I'm Very Love My Parent)*

*Kepada Embakku May Cherly Riyanti dan Eyangbuku Serta*

*Tantekku Ida atas do'a, kasih sayang dan dukungannya selama ini.*

*Adekku Martha Wisuda Ningsih, S.H. Terimakasih atas doa kasih sayangnya*

*selama ini yang kau berikan.*

## KATA PENGANTAR



Assalammu'alaikum, wr.wb.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah Rabbil 'alamin, puji dan syukur Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, Shalawat serta Salam kepada Junjungan Nabi Akhir Zaman Rasulullah Muhammad SAW yang atas karunia-Nya dan izin-Nya lah Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM YOGYAKARTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN". Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam mengerjakan skripsi ini, Penulis tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu Penulis menyadari bahwa karya ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dan bantuan beberapa pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini perkenankanlah Penulis untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Khoiruddin Bashori, selaku Rektor Universitas



10. Adek Lia, terimakasih atas kesabarannya, waktunya, perhatiannya dan do'a yang selalu menemaniku waktu senang, susah tetap menemaniku, dan sabar menemaniku selalu walaupun aku kadang-kadang dikit-dikit heng.
11. Kepada Mas Iyo dan Keluarga, terimakasih atas perhatiannya dan bimbingan selama penulis menjalani perkuliahan di jogja.
12. Kepada Teman sekontrakan penulis, Okta yang selama kuliah di jogja kita selalu serumah, susah senang kita selalu bersama dan kak Edit serta Istri.
13. Kepada teman-temanku, Dedek, Nurul, Wira (Upil), Nata, Rio, Cika, Ega, Agung, Erna, Akas, Tata Endut, Iwan jok, Dadang, Ervan, Adnan terimakasih atas persahabatan kalian selama penulis di jogja biarpun kadang kalian jengkelin, nyebelin tapi kalian tetep sahabatku.
14. Kepada Ibu Mas Nur, Mas Slivi, Mas Nur sekeluarga. Terimakasih atas perhatian kalian yang diberikan kepada penulis, yang menganggap penulis seperti keluarga sendiri.
15. Kepada Kance-kance Asrama Sebimbing-Sekundang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas persahabatan kalian semua.
16. Kepada Mas Ely, Mas Wit dan Pak Maman terimakasih telah membantu dan membimbing penulis.
17. Kepada teman-teman Kelas E, kalian emang beda dari kelas-kelas lainnya, mudah-mudahan kita semua sukses. Amin.
18. Kepada teman-teman KKN, Rama, Restu, Suma terimakasih atas do'a dan kompak selalu.



20. Kepada teman-teman Mas Ipul, Devi, Bangkong, Ralen, Reza, Wandy dan lain-lain. Terimakasih atas persahabatan kalian.
21. Kepada seluruh keluarga Besar penulis yang berada di Baturaja (Sum-Sel) dan Kelurgaku yang berada di Magelang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas do'a dan bimbingan serta pengarahan-pengarahan yang selalu kalian berikan.
22. Kepada Semua Karyawan di PDAM dan YLKI terimakasih atas masukan Bapak dan Ibu yang akan selalu penulis ingat hingga penulis bekerja.
23. Serta semua pihak yang telah membantu selama proses penulis dalam menyelesaikan skripsi, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak buat semuanya.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
BAB II. TINJAUAN UMUM HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	19
A. Perlindungan Konsumen.....	19
B. Hukum Perlindungan Konsumen.....	21
BAB III. TINJAUAN UMUM TENTANG PDAM YOYAKARTA.....	40
A. Perusahaan Daerah Air Minum sebagai Badan Usaha Milik Daerah Berlaku Ketentuan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	40
B. Permasalahan Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Publik Pada Umumnya.....	45

Perusahaan Daerah Air Minum Kaitannya Dengan Hak Konsumen dan Keselamatan Dalam Mengonsumsi Air Hasil Produksi PDAM Sebagai Perusahaan Penyedia Jasa Layanan Publik.....	47
<b>D. Permasalahan Perlindungan Hukum Pengguna</b>	
Jasa Layanan Perusahaan Daerah Air Minum Sebagai Perusahaan Penyedia Jasa Publik Kaitannya Dengan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	50
<b>BAB IV. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM YOGYAKARTA DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>60</b>
<b>A. Pelaksanaan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen</b>	
Pengguna Jasa Perusahaan Daerah Air Minum Yogyakarta Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	60
<b>1. Kondisi Perlindungan Hukum Konsumen Pengguna</b>	
Jasa Perusahaan Daerah Air Minum Yogyakarta Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	60

<p>Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Para Konsumen  Pegguna Jasa Layanan Perusahaan Daerah Air Minum  Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999  Tentang Perlindungan Konsumen.....</p>	72
<p>3. Kinerja Perusahaan Daerah Air minum Yogyakarta  (PDAM) Ditinjau Dari Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999  tentang Perlindungan Konsumen.....</p>	73
<p><b>B. UPAYA HUKUM YANG DAPAT  DILAKUKAN KONSUMEN.....</b></p>	77
<p>1. Penyelesaian Di Luar Pengadilan.....</p>	79
<p>2. Penyelesaian Melalui Peradilan Umum.....</p>	80
<p><b>BAB V. PENUTUP</b></p>	
<p>A. Simpulan.....</p>	90
	ii