

**PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR
BERSIH PERUMDA AIR MINUM TIRTA PROJOTAMANSARI
KABUPATEN BANTUL**

Skripsi



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

Disusun Oleh:

Felia Salma Dearta

NIM. 20170610223

**Fakultas Hukum
Program Studi Hukum
Rumpun Hukum Dagang
2021**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Felia Salma Dearta

NIM : 20170610223

Judul Skripsi : **PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PERUMDA AIR MINUM TIRTA PROJOTAMANSARI KABUPATEN BANTUL.**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini menurut hasil riset, pemikiran serta pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak ada terdapat karya ataupun pendapat yang ditulis serta diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 24 April 2021



Felia Salma Dearta
Feliasalma Dearta
NIM. 20170610223.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbal'amin

Dengan mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT, terima kasih atas seluruh nikmat yang berupa kemudahan dan kelancaran dalam menuntaskan penulisan skripsi ini, ku persembahkan untuk mereka yang sangat saya cintai:

1. Allah SWT, yang telah memberikan rahmat serta karunia-nya serta kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orangtua saya, yang tidak henti-hentinya memberikan support, kasih sayang, doa dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Adik saya satu-satunya, yang selalu sayang dan memberikan dukungan kepada kakaknya.



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia dan kasih-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“PERLINDUNGAN HAK-HAK KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PERUMDA AIR MINUM TIRTA PROJOTAMANSARI KABUPATEN BANTUL”**. Penulisan Hukum ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh sebab itu Penulis sangat mengharapkan masukan serta saran untuk kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang telah membantu serta membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiyanoto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
2. Dr. Trisno Raharjo, S.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
3. Prof. Dr. Mukti Fajar ND, S.H., selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, bimbingan serta arahan yang sangat bermanfaat sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih atas ilmu yang diberikan selama perkuliahan.
5. Bapak Arinto Hendro Budiantoro, S.E., selaku Direktur PERUMDAM Tirta Projotamansari atas kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melakukan penelitian di PERUMDAM hingga penulisan skripsi ini terselesaikan.

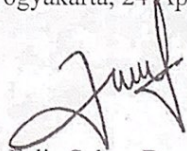
6. Ibu Anita Tri Hastuti, S.E. selaku Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul yang telah bersedia melakukan wawancara dengan penulis dan atas bantuan yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak Briyan Limbogo, S.Sos. selaku Kepala Sub Bagian Hubungan Pelanggan dan Pemasaran PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul yang telah bersedia melakukan wawancara dengan penulis dan atas bantuan yang diberikan kepada penulis.
8. Ibu Ardisa Evani, S.M. selaku staf bagian pengaduan dan pelayanan PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul yang telah bersedia melakukan wawancara dengan penulis dan atas bantuan yang diberikan kepada penulis.
9. Beberapa Pelanggan PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul yang telah bersedia melakukan wawancara dengan penulis.
10. Salsabilla Dhea Purnama dan Dwi Siska Indah, sahabat dekat penulis dari awal kuliah sampai sekarang terimakasih sudah mewarnai hari-hari kuliahku, tanpa kalian mungkin aku tidak dapat se-ceria sekarang. Terimakasih sudah menjadi teman baikku dalam segala keadaan dan selalu mendukungku. Kalian hebat, aku sayang kalian banget!
11. Asegaf Reza Pahlevi yang telah bersedia menjadi partner supportku dalam segala hal, terimakasih atas doa dan dukungan yang diberikan sampe akhir. Sukses dan doaku menyertaimu selalu buddy!
12. Febri Noor Aini, salah satu sahabat dekat penulis yang selalu dapat bisa diandalkan. Terimakasih sudah selalu menemaniku, mendukungku, dan selalu ada untukku. You are my bestie! Sukses selalu ke depannya.
13. Alifa Ramadhani, salah satu sahabat dekat penulis yang selalu memberikan nasehat-nasehat untukku. Terimakasih sudah mau menjadi sahabatku yang paling baik. Semoga selalu seperti ini ya! Semangat terus.
14. Fanny Annisa dan Putri Veronica, sahabat dekat penulis yang selalu memberikan energi positif untukku, terima kasih untuk semua doa dan waktunya yang luar biasa. Kalian hebat! I love you guys.

15. Ayu Pingkan Nayuni, sahabat dekat penulis yang selalu bersedia menjadi teman cerita, terima kasih atas segala dukungan, doa, kesabaran dan kebersamaannya. Semoga habis ini bisa ke korea selatan bertemu para member BTS hehe.
16. Sahabat-sahabat untill jannahku, Dhea Raka, Faradinda Choleysya, Hajid Haidar, Hafid Setyawan, Nalendra Lantip, Reva Aslam, Rahadian Ilham, dan Awang Nakulanang, terima kasih sudah selalu menghiburku di saat sedang sedih dan selalu bersedia menjadi teman berjuang. Terima kasih atas doa, dukungan, dan bantuan kalian. Kalian semua keren! Selamanya akan terus seperti ini ya.
17. Adul, Akbar Prabowo, Chanifa Mufida yang telah bersedia menjadi teman bercerita. Terima kasih atas segala dukungan, doa, dan kebaikan kalian.
18. Terima kasih kepada teman-teman penulis di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendoakan dan berjuang bersama. Sukses selalu!

Akhir kata semoga Allah SWT memberkahi tulisan Penulis ini serta semoga tulisan ini bisa menjadi referensi yang berguna untuk adik-adik Fakultas Hukum terutama Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 24 April 2021



Felia Salma Dearta
NIM. 20170610223

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
ABSTRAK	x
BAB I.....	2
PENDAHULUAN.....	2
A. Latar Belakang Masalah.....	2
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Pengertian Perlindungan Hukum dan Hukum Perlindungan Konsumen....	10
B. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen	13
C. Pengertian Konsumen	16
D. Hak Dan Kewajiban Konsumen Menurut UUPK	17
E. Pengertian Pelaku Usaha	18
F. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha	19

G. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	21
H. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Dalam UUPK	24
I. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	25
J. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul.....	25
BAB III.....	39
METODE PENELITIAN	39
1. Jenis Penelitian	39
2. Jenis Data	39
3. Teknik Pengumpulan Data.....	41
4. Lokasi Penelitian	42
5. Analisis Data.....	43
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN	44
A. PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul Dalam Memenuhi Hak-Hak Konsumen.	44
B. Upaya yang Bisa Dilakukan Konsumen Jika Mengalami Kerugian Terhadap Pelayanan Air Bersih PERUMDAM Tirta Projotamansari Kabupaten Bantul.....	62
BAB V.....	72
KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Perkembangan Cakupan Pelayanan Tahun 2017 - 2019.....	28
2. Perkembangan Jumlah Sambungan Rumah (SR) Tahun 2017 - 2019.....	29
3. Data Pengaduan PERUMDAM Tahun 2019	58
4. Data Pengaduan PERUMDAM Tahun 2020	58
5. Data Pengaduan Pelanggan Via Sistem.....	65



UMY

UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA

Unggul & Islami