

# **SKRIPSI**

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PERJANJIAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN KONSUMEN AIR MINUM DI KABUPATEN KUDUS**

**Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas  
Dalam menyelesaikan Jenjang Strata I (S1)  
Ilmu Hukum dengan kekhususan  
HUKUM PERDATA**



Disusun oleh :

**M.KHOTIBUL UMAM**

**NIM. 2008-20-033**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MURIA KUDUS  
2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PADA PERJANJIAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
DENGAN KONSUMEN AIR MINUM DI KABUPATEN KUDUS

### SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi tugas

Dalam menyelesaikan Jenjang Strata 1 (S1)

Ilmu Hukum dengan kekhususan

HUKUM PERDATA

Oleh :

**M.KHOTIBUL UMAM**

**NIM : 2008-20-033**

Disetujui

Pembimbing I



**SUCININGTYAS, S.H, M.Hum**

Pembimbing II



**SUKRESNO, S.H, M.Hum**

Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum UMK



  
**RISTAMADJI, S.H. M.Hum**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Khotibul Umam

Nim : 2008-20-033

Alamat : Golantepus Rt 04 Rw IV Mejobo Kudus

Judul Skripsi : Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Perjanjian  
Perusahaan Daerah Air Minum Dengan Konsumen Air Minum  
Di Kabupaten Kudus

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Kudus, 24 September 2012

Yang membuat pernyataan



(Muhammad Khotibul Umam)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

1. Allah meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. (Surat Mujaadilah 11).
2. Ilmu yang baik adalah ilmu yang bermanfaat sedangkan pekerjaan yang bermanfaat adalah pekerjaan yang dikerjakan dengan sungguh-sungguh.
3. Sukses diperoleh bukan selalu oleh orang yang hidup dalam kemewahan, tetapi oleh siapa saja yang selalu berjuang (W.Y. Brown).
4. Menderita untuk mencapai suatu kebahagiaan bukanlah pekerjaan yang sia-sia.

### PERSEMBAHAN:

1. Bapak dan ibu tercinta yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan.
2. Kakak, Dan Adikku, yang menyayangiku dan mendukungku.
3. Kekasihku yang segala-galanya bagiku.
4. Sahabat-sahabatku yang ada bersama menemani dan mensupportku slalu.
5. Almamaterku Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas semua rahmat, kemudahan, dan kelancaran yang telah saya terima hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi atau melengkapi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata 1 program studi Ilmu Hukum khususnya Hukum Keperdataan di Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis masih merasa jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Atas bantuan dan bimbingan dari semua pihak yang dengan sabar berusaha meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis, akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Sebagai ungkapan rasa syukur, penulis tak lupa menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ristamadji SH. MHum, selaku Dekan Fakultas Hukum.
2. Ibu Suciningtyas SH. MHum, selaku dosen wali dan dosen pembimbing I yang telah membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan skripsi ini
3. Bapak Sukresno SH. MHum, selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing secara langsung sejak persiapan sampai akhir penulisan skripsi ini

4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama ini kepada saya selama dibangku kuliah sampai akhir penulisan skripsi ini.
5. Terima Kasih kepada Kepala Pimpinan dan Pegawai “PDAM TIRTA DHARMA” yang sudah baik dan selalu membantuku ketika observasi di sana.
6. Untuk orang tuaku tercinta yang tak henti-hentinya mendo’akanku, memberikan dukungan kepadaku yang membuatku bangkit dan bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta dariku.
7. Untuk kakak dan adikku tersayang yang sudah banyak memberiku motivasi dan gembengan yang membuat diriku jadi lebih baik. Keponakanku tercinta Elin dan Amir terima kasih kalian adalah penyemangatku.
8. Untuk Khusnul Mar’ah terima kasih banyak telah membantu dan mensupportku dari awal diriku kuliah sampai dipenghujung akhir kuliahku disegala suasana dengan cinta kasihmu, diriku tak bisa membalas apa-apa kecuali dengan rasa sayangku buat kamu.
9. Untuk Sahabatku Sugeng, Andik, Arif Wardani dan Wafa terima kasih sudah banyak membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Mengingat skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, maka segala kritik dan saran yang positif akan penulis terima dengan senang hati.

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, September 2012

**P e n u l i s**

**M.KHOTIBUL UMAM**



## ABSTRAK SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PADA PERJANJIAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DENGAN KONSUMEN AIR MINUM DI KABUPATEN KUDUS” ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum dan untuk mengetahui bagaimana kendala yang dihadapi oleh para pihak dalam pelaksanaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Kudus.

Berdasarkan kegunaan secara teoritis maka diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan ilmu hukum khususnya hukum perdata. Apabila dilihat kegunaan praktis diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hal perlindungan hukum terhadap konsumen pada perjanjian Perusahaan Daerah Air Minum dengan konsumen air minum di Kabupaten Kudus.

Dalam hal teknik pengumpulan data, penulis menggunakan data primer dan data sekunder yaitu selain menggunakan data yang diperoleh dari lapangan digunakan juga data kepustakaan dari literatur yang berisi tentang teori-teori, pendapat para ahli dan lain-lain yang berhubungan dengan pokok permasalahan, yang digunakan sebagai landasan pemikiran yang bersifat teoritis.

Setelah data diperoleh, maka disusun secara sistematis dan selanjutnya dianalisa secara kualitatif, sehingga diperoleh kejelasan mengenai permasalahan yang dibahas dan selanjutnya disusun sebagai skripsi yang bersifat ilmiah.

Dari hasil penelitian dapat ditunjukkan bahwa Perlindungan terhadap konsumen dalam pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Kudus belum terpenuhi karena produsen masih banyak kendala dalam hal melayani konsumen air minum, sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 tentang Hak-hak Konsumen.

Kendala-kendala yang dihadapi para pihak dalam pelaksanaan pelayanan air minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum diantaranya dari sisi konsumen adalah Konsumen mengeluh karena lambatnya penanganan laporan artinya tidak segera ditinjau / ditangani oleh petugas Perusahaan Daerah Air Minum atas laporan konsumen tersebut, Ketidakpuasan konsumen jika terjadi kemacetan air, instalasi pipa bocor atau pemakaian air yang dibatasi. Sedangkan dari sisi Perusahaan Daerah Air Minum adalah pada saat musim kemarau debit air menurun sehingga air yang didistribusikan mengalami penurunan sehingga pelayanan air minum pada konsumen diadakan secara bergilir.

Kata kunci : *perlindungan hukum, konsumen, perjanjian, Perusahaan Daerah Air Minum*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK SKRIPSI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
1. Pelaku Usaha.....	10
2. Konsumen.....	13
3. Perjanjian.....	16
a. Perjanjian Pada Umumnya.....	16
b. Perjanjian Baku.....	25
4. Perlindungan Hukum.....	30
a. Perlindungan Hukum Pada Umumnya.....	30
b. Perlindungan Konsumen.....	33
5. Penyelesaian Sengketa.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Metode Pendekatan.....	40
B. Spesifikasi Penelitian.....	41
C. Metode Penentuan Sampel.....	41

D. Metode Pengumpulan Data.....	42
E. Metode Pengolahan Dan Penyajian Data.....	44
F. Metode Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A.. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum.....	46
B. Kendala Yang Dihadapi Oleh Para Pihak Dalam Pelaksanaan Pelayanan Air Minum Oleh Perusahaan Daerah Air Minum di Kabupaten Kudus.....	57
BABV PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	

