

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENDISTRIBUSIAN
AIR YANG TIDAK LANCAR (AIR TIDAK MENGALIR) OLEH BADAN USAHA
MILIK DAERAH**

(Studi di PDAM Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan Dalam Ilmu Hukum

Oleh :

ADITYA YUDHA PRAWIRA

NIM. 125010107111232



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul Penelitian : PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR YANG TIDAK
LANCAR (AIR TIDAK MENGALIR) OLEH BADAN
USAHA MILIK DAERAH (Studi di PDAM Kota Malang)**

Identitas Penulis

Nama : Aditya Yudha Prawira
NIM : 125010107111232
Konsentrasi : Hukum Perdata Ekonomi dan Bisnis
Jangka Waktu Penelitian : 5 Bulan

Disetujui pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Moch. Bakri, S.H. MS
MH
NIP. 195008151979031002
198305022008121003

Dr. Reka Dewantara, S.H.
NIP.

Mengetahui,
Kepala Bagian Hukum Perdata

Dr. Budi Santoso, S.H. LL.M.
NIP. 197206222005011002

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP
PENDISTRIBUSIAN AIR YANG TIDAK LANCAR (AIR TIDAK
MENGALIR) OLEH BADAN USAHA MILIK DAERAH
(Studi di PDAM Kota Malang)**

**Oleh :
Aditya Yudha Prawira
125010107111232**

Skripsi ini telah disahkan oleh Majelis Penguji pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Prof. Dr. Moch. Bakri, S.H. MS
MH
NIP. 195008151979031002

Dr. Reka Dewantara, S.H.
NIP. 198305022008121003

Kepala Bagian Hukum Perdata

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Dr. Budi Santoso, S.H. LL.M
SH.,M.Si
NIP. 197206222005011002

Dr. Rachmad Safa'at,
NIP. 196208051988021001

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan hanya kepada kehadiran Allah S.W.T yang telah memberikan rahmat dan karunia yang tiada henti hingga penulis dapat sampai pada tahap ini, khususnya dengan selesainya skripsi ini.

Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Kedua orang tua penulis yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan, doa, waktu, tenaga, dan semangatnya
2. Bapak Dr. Rachmad Syafaat, S.H.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
3. Bapak Budi Santoso, SH.LLM., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata
4. Prof. Dr. Moch. Bakri, SH., MS., selaku Dosen Pembimbing Utama, atas bimbingan dan kesabarannya
5. Dr. Reka Dewantara, SH.MH., selaku Dosen Pembimbing Pendamping, atas bimbingan, kesabaran, dan motivasinya.

Penulis yakni skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna, sehingga masukan dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini penulis melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak sengaja.

Semoga Allah SWT mengampuni kesalahan kita dan berkenaan menunjukkan jalan yang benar.

Malang, Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
RINGKASAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
a. Latar Belakang Masalah.....	1
b. Orisinalitas.....	8
c. Rumusan Masalah.....	10
d. Tujuan Penelitian.....	11
e. Manfaat Penelitian.....	11
f. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
a. Kajian Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	15
b. Kajian Umum tentang Teori Perlindungan Hukum.....	22
c. Kajian Umum tentang Badan Usaha Milik Daerah.....	42
d. Kajian Umum tentang Pelayanan Publik.....	50
e. Kajian Umum tentang Pendistribusian Air.....	58
BAB III METODE PENELITIAN	
a. Jenis Penelitian.....	61
b. Pendekatan Penelitian.....	61
c. Alasan Pemilihan Lokasi.....	62
d. Jenis dan Sumber Data.....	62
e. Teknik Pengumpulan Data.....	63
f. Populasi dan Sampel.....	64
g. Teknik Analisa Data.....	65
h. Definisi Operasional.....	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PDAM Kota Malang.....	67
1. Sejarah Singkat PDAM Kota Malang.....	67
2. Visi, Misi, Motto, Tujuan dan Maklumat PDAM Kota Malang.....	69
3. Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja PDAM Kota Malang.....	71
B. Bentuk Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pendistribusian Air Tidak Mengalir (ATM) oleh PDAM Kota Malang.....	80
C. Upaya PDAM dalam Mengatasi Masalahh Pendistribusian Air Tidak Mengalir dan Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Kota Malang.....	103

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	113
B. Saran.....	115

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

a. Tabel1.1 OrisinalitasPenelitian..... 8

DAFTAR GAMBAR

- a. Bagan 1.1 Struktur Organisasi PDAM Kota Malang..... 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	L – 1
Lampiran 2	Surat Permohonan Ijin Survey	L – 2
Lampiran 3	Surat Pernyataan Keterangan Melaksanakan Penelitian	L – 3
Lampiran 4	Surat Keterangan Deteksi Plagiasi	L – 4

RINGKASAN

Aditya Yudha Prawira, Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, 2017, **PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP PENDISTRIBUSIAN AIR YANG TIDAK LANCAR (AIR TIDAK MENGALIR) OLEH BADAN USAHA MILIK DAERAH (Studi Kasus di PDAM Kota Malang)**. Prof Dr. Moch. Bakri, S.H., M.S., Dr. Reka Dewantara, S.H., M.H.

Pada Skripsi ini penulis membahas tentang perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pendistribusian air yang tidak lancar (air tidak mengalir) oleh badan usaha milik daerah PDAM Kota Malang. Hal ini dilatarbelakangi oleh seringnya aliran air PDAM yang tidak mengalir di beberapa daerah, di mana masyarakat sebagai pengguna layanan PDAM mengalami kesulitan memperoleh air bersih untuk mencukupi kebutuhan sehari-hari. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah di kota Malang, PDAM mempunyai tugas dan fungsi melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam penyediaan air bersih.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mendeskripsikan dan menganalisis bentuk perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pendistribusian air yang tidak lancar (Air Tidak Mengalir) oleh PDAM Kota Malang. (2) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam mengatasi masalah pendistribusian Air Tidak Mengalir (ATM) di PDAM Kota Malang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan yuridis sosiologis, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian penulis menarik kesimpulan bahwa (1) Perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pendistribusian Air Tidak Mengalir (ATM) oleh PDAM Kota Malang masih belum pernah mengadukan masalah air tidak mengalir ke pihak pengadilan, biasanya diselesaikan secara bersama antara pihak PDAM dengan masyarakat. (2) Upaya yang dilakukan oleh PDAM dalam Mengatasi Masalah Pendistribusian Air Tidak Mengalir dan Memberikan Perlindungan Hukum bagi Konsumen Kota Malang adalah menyediakan tangki, mengganti pipa yang rusak dan bocor. Sementara itu pihak PDAM dalam melakukan pendistribusian air adalah dengan menerapkan SOP yang berlaku sesuai dengan peraturan PDAM kota Malang nomor 16 tahun 2016.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Pendistribusian Air, PDAM

SUMMARY

Aditya Yudha Prawira, Business Law, Faculty of Law of University of Brawijaya, 2017, **CONSUMER PROTECTION LAW FOR DISTRIBUTION OF WATER THAT IS NOT CURRENT (NO AIR FLOW) OWNED ENTERPRISES BY REGION (Case Study at PDAM Malang)**. Prof Dr. Moch. Bakri, SH, M.S., Dr. Reka Dewantara, SH, M.H.

In this thesis the author discusses the legal protection for consumers against the distribution of water is not smooth (the water does not flow) by a locally-owned enterprises PDAM Malang. This is motivated by the frequent flow of tap water that does not flow in some areas, where the community as a service user taps have difficulty obtaining clean water to meet daily needs. As one of the regional-owned enterprises in the city of Malang, PDAM has tasks and functions serve the basic needs of the community in the provision of clean water.

The purpose of this study is (1) to describe and analyze the forms of legal protection for consumers against the distribution of water is not smooth (Water Not Flowing) by PDAM Malang. (2) To know the efforts made by PDAM in addressing the problem of distribution Flowing Water photo (ATM) at PDAM Malang.

The method used in this thesis is empirical legal research methods with sociological juridical approach, which examines the provisions of applicable law and what happens in reality in society.

Based on the results of the study authors conclude that (1) the Consumer Protection Law for the Distribution of Water Not Flowing (ATM) by PDAM Malang still has never complained problem of water does not flow into the court, namely those that are resolved jointly between the taps and the community. (2) Efforts dilakukn by PDAM in Troubleshooting Not Flowing Water Distribution and Provide Legal Protection for Consumers Malang is to provide the tank, replace the damaged and leaking pipes. Meanwhile, the distribution of water taps in doing is to implement the SOP applicable in accordance with the regulations PDAM Malang number 16 in 2016.

Keywords: Legal Protection, Consumer, Air Distribution, taps