

KATA PENGANTAR

Cinta, puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadirat tuhan yesus kristus karena atas rahmat, cinta serta rasa kasih sayangNya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi ini yang nantinya dapat bermanfaat bagi semua pihak, rindu dan salam cinta sejahtera yang teramat sangat juga tak luput dari diri penulis kepada junjungan dan inspirator bagi diri penulis.

Adapun judul skripsi penulis adalah **"ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTA WAMPU STABAT "** (studi kasus di PDAM Tirat Wampu Stabat).

Dari lubuk hati yang paling dalam penulis menyadari benar bahwa memang skripsi ini pada faktanya masih terdapat begitu banyak kekurangan – kekurangan disana sini, baik kata pepatah tak ada gading yang tak retak, begitu pula halnya dengan skripsi ini. Namun bukan berarti kemudian penulis bermalas diri dan menutup diri penulis, terhadap koreksi dan masukan atau input – input positif yang membangun diri semua pihak agar skripsi ini menjadi lebih baik.

Sejak dari awal sampai dengan selesainya skripsi ini penulis menyadari betul bahwa ada begitu banyak pihak yang telah membantu, memberi dukungan materil maupun immaterial kepada diri penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Oleh karenanya secara jujur penulis haturkan rasa terimakasih, penghormatan diri, dan salut dari hati kepada:

1. Bapak Syafarudin SH , M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
2. bapak suhatrizal SH , M.Hum selaku pembantu dekan I, dan Muazzul SH,M.Hum selaku pembantu deakn II! Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
3. Bapak H. Abdul muis SH, M.S selaku ketua jurusan dan pembimbing I jurusan keperdataan yang telah mengayomi dan mendidik penulis dengan sabar dan rasa kasih sayang.
4. Bapak H.Abdul Lawali, SH selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan masukan positif yang sangat berarti serta pengajaran yang sangat mendidik terhadap penulis.
5. seluruh staff dosen dan pengajar di Fakultas Hukum khususnya Ibu Hj.Rahmaniar SH. M.hum, Elvi Zahara Lbs SH, M.Hum, Anggreini SH, M.Hum, Arif SH, M.Hum, dan yang lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan masukan, nasehat, didikan, pengajaran, yang tidak mungkin penulis lupakan, dan seluruh staff karyawan yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, yakni Kak Ratna, Kak Shanty SH, Bang tamam, Bang masanah.
6. orang tua saya yang sangat saya sayangi dan cintai G.Nainggolan dan R.Silalahi, yang penuh rasa sayng dan cintai yang teramat sangat kepada diri penulis dengan memberikan moril dan materil dari kecil hingga dewasa ini yang tidak bosan – bosannya mereka memberikan yang terbaik bagi penulis sehingga penulis merasa tidak akan pernah sanggup untuk membalas.

7. keempat saudara penulis Scrka Robert Nainggolan, Zr. Roma U. Nainggolan, Richard Nainggolan Sked, Hema S. Nainggolan yang mereka – mereka mengarahkan dan memperhatikan penulis dalam penulisan skripsinya dengan cinta, dan belaian manja, pengarahan, dan menjadi inspirasi bagi diri penulis.
8. Bapak **DRS. Aswan Tamba** selaku perwakilan dan humas PDAM Tirta Wampu Stabat beserta segenap staff dan karyawan
9. seluruh teman – teman angkatan 02, di Fakultas Hukum Universitas Medan Area, yang memberi dukungan, semangat, motivasi serta kenangan masa – masa yang tentu tidak akan pernah penulis rasakan bersama dengan teman – teman.

Medan, Agustus 2006

Penulis

RICKY NAINGGOLAN

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul	1
B. Alasan Pemilihan Judul	4
C. Permasalahan	5
D. Hipotesa	5
E. Tujuan Penulisan	6
F. Metode Pengumpulan Data	6
G. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN	
A. Sejarah Perlindungan Konsumen Menurut Undang – undang No. 8 Tahun 1999	10
B. Pengertian Perlindungan Konsumen	16
C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	18
D. Penegakan Hukum Konsumen	29
BAB III SEKILAS MENGENAI GAMBARAN UMUM TENTANG PDAM TIRTA WAMPU STABAT	
A. Sejarah PDAM Tirta Wampu Stabat	36
B. Bentuk dan Kelembagaan PDAM Tirta Wampu Stabat	37
C. Jenis – jenis Pelayanan Yang Diberikan PDAM Tirta Wampu Stabat	38

D. Konsep Hubungan Pelanggan Dengan PDAM Tirta Wampu Stabat

BAB IV PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PDAM TIRTA WAMPU STABAT

- A. Penerapan Standar Berkontrak dan Kaitannya Dengan – Perlindungan Kosumen 43
- B. Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih Oleh PDAM Tirta Wampu Stabat Sesuai dengan Undang – Undang No. 8 Tahun 1999..... 51
- C. Bentuk Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi Terhadap Kelalaian Yang dilakukan Oleh PDAM. Tirta Wampu Stabat 57

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan 63
- B. Saran 64

DAFTAR PUSTAKA 66

LAMPIRAN – LAMPIRAN

