

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM HAK-HAK  
KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR MINUM  
PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

TESIS

SANTI SRI HANDAYANI  
0706305596



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM PASCA SARJANA  
JAKARTA  
DESEMBER 2009

IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN HUKUM HAK-HAK  
KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR MINUM  
PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DITINJAU DARI  
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG  
PERLINDUNGAN KONSUMEN

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum

SANTI SRI HANDAYANI  
0706305596



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM PASCA SARJANA  
KEKHUSUSAN HUKUM EKONOMI  
JAKARTA  
DESEMBER 2009

## HALAMAN PERNYATAAN ORINISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Santi Sri Handayani**

**NPM : 0706305596**

**Tanda Tangan :**

**Tanggal : 1 Desember 2009**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :  
Nama : Santi Sri Handayani  
NPM : 0706305596  
Program Studi : Pascasarjana  
Judul Tesis : Implementasi Perlindungan Hukum Hak-Hak  
Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum PDAM  
Tirta Pakuan Kota Bogor Ditinjau Dari Undang-  
Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan  
Konsumen

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada Program Studi Pascasarjana Fakultas Hukum, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing : ..... ( .....tanda tangan.....)

Penguji : ..... ( ..... tanda tangan .....)

Penguji : ..... ( ..... tanda tangan .....)

Ditetapkan di : .....

Tanggal : .....

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, akan sangat sulit bagi saya untuk menyelesaikan perkuliahan dan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- (1) Dr. Inosentius Samsul, SH, MH, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini;
- (2) Bapak H. Memet Gunawan, SE selaku Direktur Utama yang telah memberikan izin kepada saya untuk melanjutkan pendidikan, Bapak Drs. H. Achyani Suardi, MM selaku Direktur Umum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang telah memberikan izin selama saya mengikuti perkuliahan dan dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan dan Bapak Henry Darwin selaku Direktur Teknik PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang sangat membantu dalam memberikan data dan informasi untuk materi tesis ini;
- (3) Ibu Komala Nurcahya yang telah menjadi pembimbing di kantor dan memberikan semangat untuk melanjutkan pendidikan dan Bapak H. Hendra Setiawan selaku atasan saya yang memaklumi kondisi saya selama mengikuti perkuliahan;
- (4) suami saya yang telah memberikan dukungan dan semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan perkuliahan serta anak saya yang selalu menghibur;
- (5) orang tua dan adik-adik saya yang telah memberikan dukungan dan doa;
- (6) sahabat terbaik saya yang selama ini telah bersedia mendengar, memahami tanpa bertanya dan berbicara dengan doanya;
- (7) teman-teman saya yang membantu untuk sesaat melepas jenuh dan teman-teman selama perkuliahan yang telah memberikan bantuan serta pihak-pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 1 Desember 2009

Santi Sri Handayani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Santi Sri Handayani  
NPM : 0706305596  
Program Studi : Pascasarjana  
Fakultas : Hukum  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Implementasi Perlindungan Hukum Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagaipenulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 1 Desember 2009

Yang menyatakan

(Santi Sri Handayani)

## ABSTRAK

Nama : Santi Sri Handayani  
Program Studi: Pascasarjana  
Judul : Implementasi Perlindungan Hukum Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Tesis ini membahas tentang implementasi perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen dalam memperoleh pelayanan air minum di PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Dalam pelayanan air minum, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor memproduksi dan mendistribusikan air minum serta menyediakan pelayanan jasa, oleh karena itu PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi hak-hak konsumen pengguna air minum dan memiliki tanggung jawab untuk memberikan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen yang dirugikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Penelitian ini menggunakan metode normatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai pelaku usaha telah memiliki peraturan daerah yang telah mengakomodir pemenuhan hak-hak konsumen air minum dan disarankan dalam peraturan daerah tersebut perlu disempurnakan dengan menambahkan ketentuan mengenai tanggung jawab produk.

Kata kunci:

Perlindungan hukum, hak konsumen, kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab produk.

## ABSTRACT

Name : Santi Sri Handayani  
Study Program : Postgraduate  
Title : Implementation of Legal Protection of Consumer Rights in  
Drinking Water Services of PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor  
Based On Law Number 8 of 1999 Concerning Consumer  
Protection

The focus of this study is implementation of legal protection of consumer rights in drinking water service of PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. In drinking water services, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor produce and distribute the drinking water and also provide other services, so that, PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor as business actor has obligations to fulfill the consumer rights and responsibility to give legal protection to the rights of injured consumers based on Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection. This study used normative method. Result of this study is PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor as business actor have has the local regulation that accommodate the consumer rights and this study give suggestion that the local regulation need to enhanced by adding about product liability.

Keywords:

Consumer rights, business actor obligation, product liability.



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Kerangka Teori.....	13
1.6 Metode Penelitian.....	17
1.6.1 Jenis Penelitian.....	17
1.6.2 Bahan/Data Penelitian.....	17
1.6.3 Cara Pengumpulan Bahan/Data.....	18
1.6.4 Analisis Bahan/Data.....	18
1.7 Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II      PENGELOLAAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN AIR MINUM BAGI PELANGGAN.....</b>	<b>21</b>
2.1 Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Pelayanan Publik.....	21
2.2 Tanggung Jawab Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.....	36
2.3 Pendirian PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Sebagai Penyelenggara Pelayanan Air Minum.....	46
2.4 Pengelolaan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Air Minum.....	53

<b>BAB III</b>	<b>HAK DAN KEWAJIBAN PELANGGAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>68</b>
	3.1 PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Sebagai Pelaku Usaha.....	68
	3.2 Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Memperoleh Pelayanan Air Minum Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	70
	3.3 Hak dan Kewajiban PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Sebagai Pelaku Usaha.....	79
	3.4 Upaya PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Untuk Memenuhi Hak Pelanggan.....	86
<b>BAB IV</b>	<b>TANGGUNG JAWAB PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR MENGIMPLEMENTASIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP HAK-HAK KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR MINUM DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....</b>	<b>89</b>
	4.1 Tanggung Jawab Pelaku Usaha.....	89
	4.2 Tanggung Jawab PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor Untuk Mengimplementasikan Perlindungan Terhadap Hak-Hak Konsumen Dalam Pelayanan Air Minum Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.....	101
	4.3 Tanggung Jawab Yang Dilaksanakan Oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.....	117
	4.4 Kendala dan Hambatan Dalam Mengimplementasikan Perlindungan Hak Pelanggan Air Minum.....	129
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>132</b>
	5.1 Kesimpulan.....	132
	5.2 Saran.....	134
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>135</b>