

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah mengkauniakan kesehatan dan kelapangan berpikir kepada penulis sehingga akhirnya tulisan ilmiah dalam bentuk skripsi ini dapat juga terselesaikan oleh penulis.

Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Nikmat Islam kepada kita semua.

Skripsi penulis ini berjudul **"ASPEK HUKUM PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH PADA PDAM TIRTASARI BINJAI"**. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Medan Area jurusan Hukum Keperdataan.

Dalam menyelesaikan tulisan ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan yang berbahagia ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- Bapak Syafaruddin. SH, M.Hum. selaku Dekan pada Fakultas Hukum Universitas Medan Area. .
- Bapak H. Abdul Muis. SH. MS. selaku Ketua Jurusan Program Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Medan Area. dan sekaligus sebagai

Dosen Pembimbing I penulis.

- Bapak Taufik Siregar, SH. M.Hum, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
- Bapak Kepala PDAM Tirtasari Binjai beserta staff dimana penelitian skripsi ini dilakukan.
- Bapak dan Ibu Dosen dan sekaligus Staf administrasi di Fakultas Hukum Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang terhingga kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan pandangan kepada penulis tentang pentingnya ilmu di hari – hari kemudian nantinya. Semoga kasih-sayang mereka tetap menyertai penulis.

Demikian penulis hajatkan, dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Medan, September 2004

**PINTA HAPSARI PANE**  
NPM : 00 840 0179

## DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAKS	iii
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	ii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Pengertian dan Penegasan Judul .....	3
B. Alasan Pemilihan Judul.....	4
C. Permasalahan .....	5
D. Hipotesa .....	6
E. Tujuan Penulisan.....	6
F. Metode Pengumpulan Data.....	7
G. Sistematika penulisan.....	8
BAB II. TINJAUAN UMUM TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	10
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	10
B. Sejarah Perlindungan Konsumen.....	13
C. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	19
D. Penegakan Hukum Konsumen.....	29
BAB III. PDAM TIRTASARI BINJAI.....	36
A. Sejarah PDAM Tirtasari Binjai.....	36

B. Bentuk dan Kelembagaan PDAM Tirtasari Binjai .....	37
C. Jenis-Jenis Pelayanan yang Diberikan PDAM Tirtasari Binjai.....	38
D. Konsep Hubungan Antara Pelanggan Dengan PDAM Tirtasari Binjai. ....	40
<b>BAB IV. PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN AIR BERSIH DI PDAM TIRTASARI BINJAI</b>	<b>44</b>
A. Pelaksanaan Perlindungan Terhadap Konsumen Dalam Pelayanan Air Bersih oleh PDAM Tirtasari Binjai.....	44
B. Bentuk Pelaksanaan Tuntutan Ganti Rugi Terhadap Kelalaian yang Dilakukan Oleh PDAM Tirtasari Binjai. ....	50
C. Penerapan Standar Berkontrak dan Kaitannya Dengan Perlindungan Konsumen.....	55
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>65</b>
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran.....	67

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**