

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TERHADAP TIDAK
DIKABULKANNYA PERMINTAAN
TERA ULANG METER AIR**

SKRIPSI



OLEH:

ARNOLD SAND Y BRAMASTIO

NPM : 21300013

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TERHADAP TIDAK
DIKABULKANNYA PERMINTAAN
TERA ULANG METER AIR**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



OLEH:

ARNOLD SANDY BRAMASTIO

NPM : 21300013

**UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
2024**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TERHADAP TIDAK
DIKABULKANNYA PERMINTAAN
TERA ULANG METER AIR**

SKRIPSI

UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN GUNA MEMPEROLEH GELAR
SARJANA HUKUM PADA PROGRAM STUDI HUKUM PROGRAM SARJANA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA



OLEH:

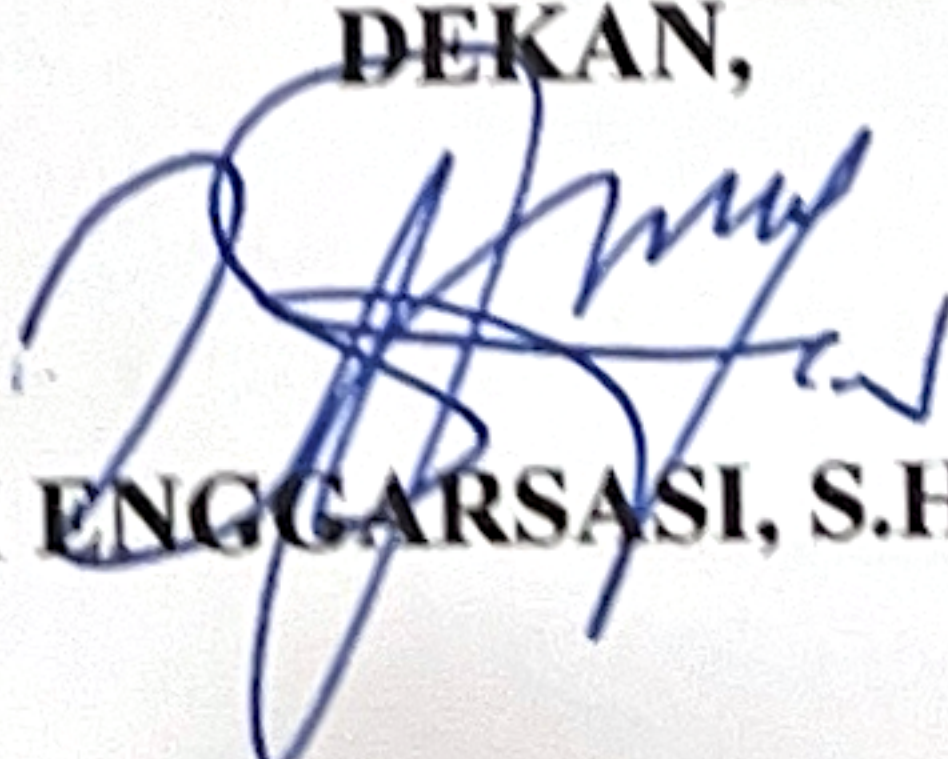
ARNOLD SANDY BRAMASTIO

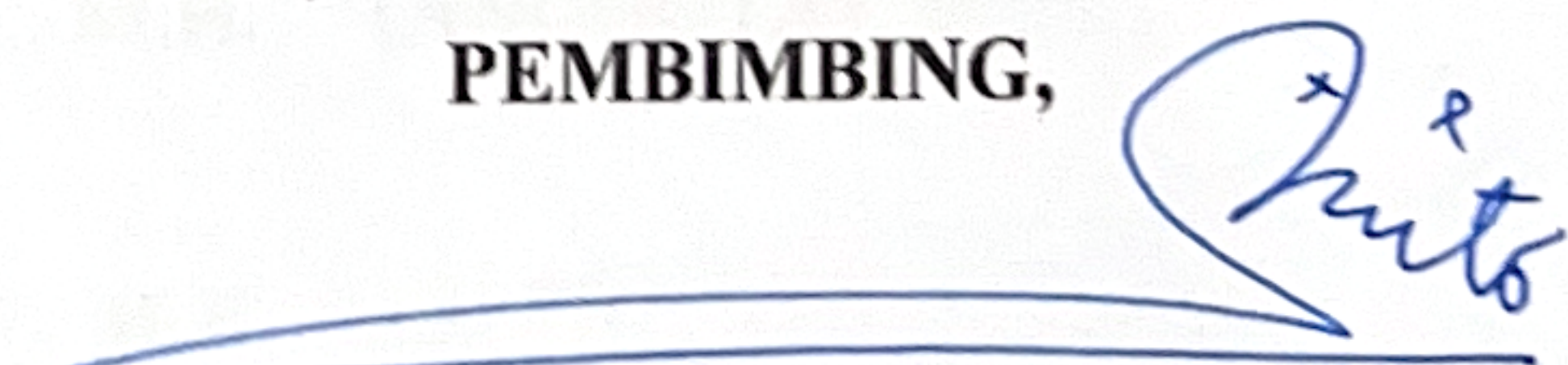
NPM : 21300013

SURABAYA, 23 DESEMBER 2024
MENGESAHKAN,

DEKAN,

PEMBIMBING,


Dr. UMI ENGGARSASI, S.H., M.Hum.


Dr. EDI KRISHARYANTO, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM TERHADAP TIDAK
DIKABULKANNYA PERMINTAAN
TERA ULANG METER AIR**

DIPERSIAPKAN DAN DISUSUN

OLEH:

ARNOLD SANDY BRAMASTIO

NPM:21300013

TELAH DIPERTAHANKAN

DIDEPAN DEWAN PENGUJI PADA TANGGAL 23 DESEMBER 2024
DAN DINYATAKAN TELAH MEMENUHI PERSYARATAN

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. **Dr. FRIES MELIA SALVIANA, S.H., M.H. (KETUA)** 1.....

2. **HANUNG WIJANGKORO, S.H., M.H. (ANGGOTA)** 2.....

3. **Dr. EDI KRISHARYANTO, S.H., M.H. (ANGGOTA)** 3.....

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi yang berjudul *“Perlindungan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Terhadap Tidak Dikabulkannya Permintaan Tera Ulang Meter Air”* dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya hingga pada umatnya sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Kedua Orang Tua saya Sunarto dan Eni Widiyowati, dan kakak perempuan saya Fara Yena Gladis Sunarto A.Md.Keb. yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang, dorongan, semangat dan do'a serta istri saya tercinta Zalsa Aflah Nabilah, S.Mn. yang selalu memberikan masukan dan kritik yang terbaik kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan dapat menyelesaikan studi. Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada civitas akademik universitas wijaya kusuma dan fakultas hukum universitas wijaya kusuma, yang terhormat :

1. Prof. Dr. H. Widodo Ario Kentjono, dr. Sp. THT-KL (K), FICS, selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

2. Dr. Umi Enggarsasi, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Dr. Edi Krisharyanto S.H., M.H., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi.
4. Dr, Fani Martiawan Kumara Putra S.H., M.H., selaku dosen wali yang telah memberi arahan kepada saya.
5. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu di dalam menyelesaikan studi.
6. Kepada seluruh karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang sudah banyak membantu dalam informasi dan menyelesaikan KRS.

Tak luput pula saya ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada keluarga saya,

1. Ibu saya tercinta yang telah melahirkan saya, membesarkan, mendidik, dan membimbing saya dengan penuh kasih sayang, serta memberikan doa dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
2. Ayah saya yang telah memberikan nasehat dan selalu mensupport saya di sela-sela kesibukannya.
3. Istri saya tercinta yang selalu mensupport saya dan yang selalu membuatkan saya teh hangat dan menyiapkan makanan saya pulang kuliah malam serta yang setia menemani saya dalam merevisi maupun mengerjakan skripsi.

4. Kakak perempuan saya yang selalu bertanya tentang sidang skripsi, sehingga saya selalu termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.

Terakhir saya ucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada kakak senior dan teman-teman seangkatan. Kepada seluruh teman-teman di Universitas Wijaya Kusuma yang penulis kenal dan dikenal sudah memberikan dukungan dan motivasi untuk mengerjakan skripsi hingga terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin, namun penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan skripsi ini berguna dan memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Surabaya, 10 Desember 2024

Penulis

Arnold Sandy Bramastio

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arnold Sandy Bramastio
NPM : 21300013
Alamat : Desa Cangkir Rt.03/Rw.01 Kec.Driyorejo, Kab.Gresik
No.Telp (HP) : 081233630539

Menyatakan bahwa skripsi berjudul **PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TERHADAP TIDAK DIKABULKANNYA PERMINTAAN TERA ULANG METER AIR** adalah murni gagasan saya yang belum pernah saya publikasikan di media, baik majalah maupun jurnal dan bukan tiruan (plagiat) dari karya orang lain.

Apabila ternyata nantinya skripsi tersebut ditemukan adanya unsur plagiarisme maupun autoplagarisme, saya siap menerima sanksi akademik yang akan dijatuhkan oleh Fakultas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sebagai bentuk pertanggungjawaban etika akademik yang harus dijunjung tinggi di lingkungan perguruan tinggi.

Surabaya, 10 Desember 2024

Yang menyatakan

Arnold Sandy Bramastio

Npm : 21300013

ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang perlindungan konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum terhadap tidak dikabulkannya permintaan tera ulang meter air. Dalam hak yang dimiliki oleh konsumen tercantum dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan diatur secara khusus pada hak konsumen Perumda Delta Tirta Sidoarjo pada Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Delta Tirta Sidoarjo. Sedangkan didalam aturan perundang-undangan, permintaan tera ulang tidak mencantumkan bahwa konsumen boleh melakukan permintaan tera ulang meter air. Di samping itu, penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui tentang hak yang dimiliki konsumen dalam melakukan permintaan tera ulang meter air, serta menganalisa dan mengetahui tentang perlindungan konsumen Perusahaan Daerah Air Minum terhadap tidak dikabulkannya permintaan tera ulang meter air. Tipe penelitian ini menggunakan tipe penelitian hukum normatif. Kemudian pendekatan masalah penelitian ini menggunakan pendekatan *Statuta Aproach* atau Pendekatan Perundang-undangan. Tindakan konsumen Perumda Delta Tirta Sidoarjo yang meminta tera ulang merupakan hak konsumen yang dilindungi oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya aturan yang mengatur tentang subjek yang boleh melakukan permintaan tera ulang, perbuatan konsumen dengan meminta tera ulang meter air bertentangan dengan hukum. Karena yang dapat melakukan permintaan tera ulang merupakan pemilik UTTP atau dari pihak ketiga. Apabila konsumen telah melakukan mekanisme permintaan tera ulang sesuai dalam peraturan perundang-undangan tetapi Perumda Delta Tirta tidak mengabulkannya, atau setelah dilakukannya tera ulang meter air, meter dibuktikan dalam kondisi rusak, tetapi Perumda Delta Tirta tidak melakukan ganti rugi. Perbuatan tersebut melanggar aturan hukum. Sehingga konsumen dapat melaporkan Perumda Delta Tirta Sidoarjo kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Perusahaan Daerah Air Minum, Tera Ulang Meter Air.

ABSTRACT

This thesis discusses consumer protection of the Regional Public Water Company against the failure to grant requests for water meter re-calibration. The rights owned by consumers are stated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and are specifically regulated in the rights of consumers of Perumda Delta Tirta Sidoarjo in the Sidoarjo Regency Regional Regulation Number 4 of 2021 concerning the Regional Public Company Delta Tirta Sidoarjo. Meanwhile, in the laws and regulations, the request for re-calibration does not state that consumers may request a water meter re-calibration. In addition, this study aims to find out about the rights of consumers in making requests for water meter re-calibration, as well as to analyze and find out about consumer protection of the Regional Public Water Company against the failure to grant requests for water meter re-calibration. This type of research uses a normative legal research type. Then the binding of this research problem uses the binding of the Statute of Appeal or the Binding of Legislation. The action of consumers of Perumda Delta Tirta Sidoarjo requesting re-calibration is a consumer right protected by the Consumer Protection Law. With the existence of regulations governing the subjects who may request re-calibration, the consumer's actions in requesting re-calibration of the water meter are against the law. Because those who can request re-calibration are the UTTP owner or a third party. The settlement if there is between the interests of consumers related to the actions of Perumda Delta Tirta Sidoarjo regarding the consumer's request to re-calibrate the water meter. If the consumer has carried out the re-calibration request mechanism in accordance with the laws and regulations but Perumda Delta Tirta does not grant it, or after the water meter is re-calibrated, the meter is proven to be damaged, but Perumda Delta Tirta does not provide compensation. These actions violate the law. So that consumers can report Perumda Delta Tirta Sidoarjo to the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK).

Keywords : *Consumer Protection, Regional Drinking Water Company, Tera Reset the Water Meter.*

DAFTAR ISI

SAMPUL LUAR.....	
SAMPUL DALAM	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR	ivv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ixx
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Konseptual.....	8
1.6 Metode Penelitian	18
1.6.1 Tipe Penelitian.....	18
1.6.2 Pendekatan Masalah	18

1.6.3 Sumber Bahan Hukum.....	19
1.6.4 Analisa Bahan Hukum.....	22
1.7 Pertanggungjawaban Sistematika Penulisan	24
 BAB II HAK KONSUMEN DALAM MEMINTA TERA ULANG	
METER AIR	25
2.1 Pengertian Konsumen	25
2.2 Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum.....	31
2.3 Pengertian Tera Ulang	35
2.5 Hak Konsumen Meminta Tera Ulang.....	37
 BAB III PERLINDUNGAN KONSUMEN PERUSAHAAN DAERAH	
AIR MINUM TERHADAP TIDAK DIKABULKANNYA	
PERMINTAAN TERA ULANG METER AIR	44
3.1 Tera ulang Sebagai Perlindungan Konsumen	44
3.2 Mekanisme Permintaan Tera Ulang	49
3.2 Upaya Konsumen Terhadap Tidak Dikabulkannya Permintaan Tera Ulang Meter Air	55
 BAB IV PENUTUP	60
A.Kesimpulan	60
B.Saran.....	61
 DAFTAR BACAAN	63