

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>ABSTRAK</b>	
<b>JUDUL DALAM</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>PERSEMBAHAN</b>	
<b>MOTTO</b>	
<b>SANWACANA</b>	
<b>DAFTAR ISI</b>	
<b>I. PENDAHULUAN ..</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
A. Konsumen .....	7
1. Istilah dan Pengertian Konsumen.....	7
2. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	10
3. Asas dan Tujuan Perlindungan Hukum Konsumen .....	14
B. Pelaku Usaha .....	16
1. Pengertian Pelaku Usaha.....	16
2. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) .....	18
C. Hubungan Hukum .....	20
1. Hubungan Hukum Melalui Perjanjian.....	20
2. Hak dan Kewajiban .....	23
D. Upaya Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	29
1. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan .....	30
2. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Proses Litigasi .....	32
E. Tinjauan Umum Air Bersih dan Air Minum.....	33
F. PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung .....	35
1. Sejarah Berdirinya PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung ....	35
.....	35

2. Visi dan Misi Perusahaan.....	36
3. Legalitas Pendirian PDAM Way Rilau .....	38
G. Kerangka Pikir.....	39
<b>III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis Penelitian .....	41
B. Tipe Penelitian .....	42
C. Pendekatan Masalah .....	42
D. Data dan Sumber Data .....	43
E. Metode Pengumpulan Data .....	45
F. Metode Pengolahan Data .....	45
G. Analisis Data .....	46
<b>IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Hak dan Kewajiban PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dengan konsumen .....	47
B. Standar Pelayanan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung Dalam Melayani Konsumen .....	55
1. Standar prosedural menjadi pelanggan air PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.....	55
2. Standar Sistem Informasi dan pelayanan PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung .....	58
3. Standar Pengelolaan dan Pengawasan Air bersih PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung .....	60
C. Upaya Konsumen Dalam Pemenuhan Hak nya Sebagai Konsumen PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung .....	75
<b>V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>85</b>
A. Kesimpulan .....	85
B. Saran .....	87

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**