

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
1. Kegunaan Teoritis .....	9
2. Kegunaan Praktis.....	10
E. Terminologi .....	10
1. Perlindungan.....	10
2. Hukum .....	11
3. Pelanggan .....	11
4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang .....	12
F. Metode Penelitian.....	12
1. Metode Pendekatan .....	12
2. Spesifikasi Penelitian .....	13

	3. Lokasi Penelitian .....	13
	4. Metode Pengumpulan Data .....	13
	5. Metode Pengolahan Data.....	14
	6. Metode Analisa Data .....	14
	G. Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II</b>	<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
	A. Perlindungan Konsumen .....	17
	1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	17
	2. Sejarah Perlindungan Konsumen .....	19
	3. Landasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	23
	4. Tujuan Perlindungan Konsumen .....	24
	5. Asas-Asas Perlindungan Konsumen .....	25
	6. Prinsip-Prinsip Perlindungan Konsumen .....	26
	B. Konsumen.....	28
	1. Pengertian Konsumen atau Pelanggan .....	28
	2. Jenis-Jenis Konsumen .....	28
	3. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	29
	C. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Semarang .....	31
	1. Sejarah PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	31
	2. Visi dan Misi PDAM Kota Semarang.....	32
	3. Tugas Pokok PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	34
<b>BAB III</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>35</b>
	A. Perlindungan Hukum Konsumen PDAM Tirta Moedal terhadap Pendistribusian Air di Kota Semarang .....	35
	1. Gambaran Umum Mengenai Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang.....	35
	2. Peraturan yang mengatur dan Implementasinya .....	40
	B. Hambatan dan Solusi dalam Pendistribusian Air oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	46
	1. Tandon Air/Tangki Air.....	48
	2. Air Tangki milik PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.....	49

3. Membangun Tempat Penampungan Tambahan .....	50
4. Edukasi Pelanggan .....	50
BAB IV PENUTUP .....	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Grafik Pertumbuhan jumlah pelanggan PDAM Kota Semarang dari tahun 2008-2017.....	36
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1.	Sumber air dan Kapasitas PDAM Tirta Moedal .....	35
Tabel 3. 2.	air permukaan milik PDAM Tirta Moedal Kota Semarang:.....	37
Tabel 3. 3.	Mata air milik PDAM Tirta Moedal Kota Semarang: .....	38
Tabel 3. 4.	Air tanah dalam yang dimiliki PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	39
Tabel 3. 5.	Lokasi Sumber dan kapasitasair PDAM Tirta Moedal Kota Semarang .....	39

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat permohonan ijin penelitian/riset kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang. ....	59
Lampiran 2.	Surat keterangan diterima melakukan penelitian/riset di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. ....	60
Lampiran 3.	Surat permohonan ijin penelitian/riset kepada Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Semarang. ....	61
Lampiran 4.	Surat Rekomendasi Survey/Riset di Kota Semarang oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Semarang .....	62