

**TESIS**

**PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN  
ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION**



**MIFTAH IMANIAR PUTRI, S.H.**

**NIM. 12120005**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS NAROTAMA**

**SURABAYA**

**TESIS**  
**PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA**  
**PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN**  
**ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Magister ILMU HUKUM**  
**Program Studi Magister ILMU HUKUM**  
**Fakultas Hukum**  
**Universitas Narotama Surabaya**



**Disusun Oleh :**

**MIFTAH IMANIAR PUTRI, S.H.**

**NIM. 12120005**

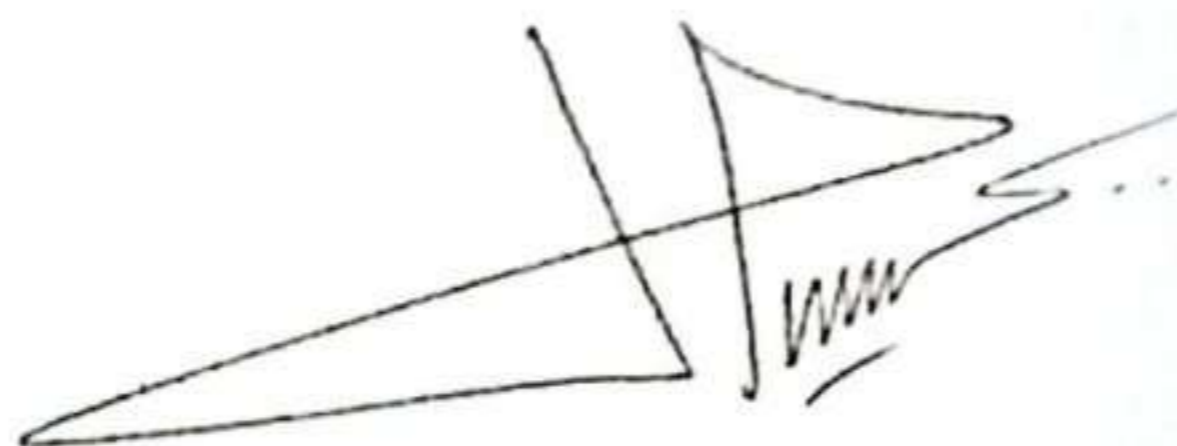
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS NAROTAMA**  
**SURABAYA**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN  
TESIS INI TELAH DISETUJUI  
UNTUK DISIDANGKAN**

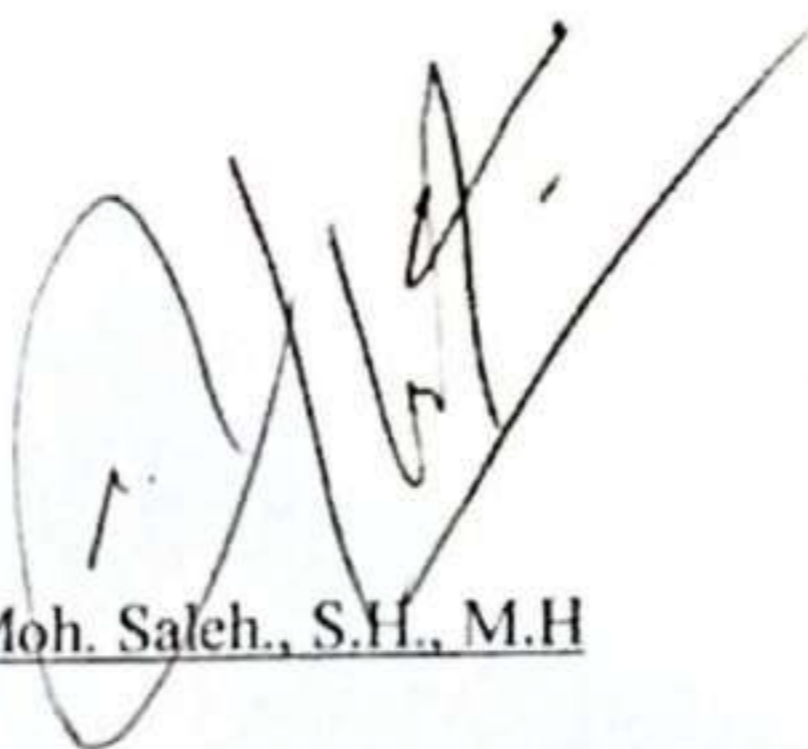
Pada Tanggal 7 Februari 2022

Oleh Dosen Pembimbing :



Dr. Tanudjaja., S.H., C.N., M.H., M.Kn

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum  
PRO PATRIA  
Fakultas Hukum Universitas Narotama

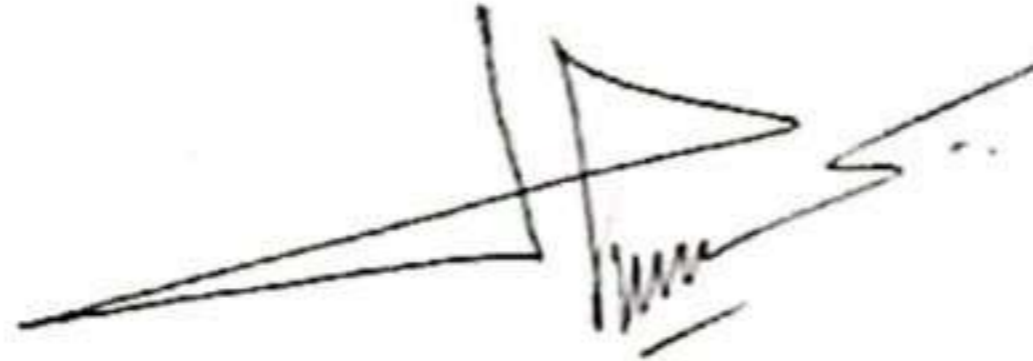


Dr. Moh. Saleh., S.H., M.H

**LEMBAR PERSETUJUAN  
TESIS INI TELAH DIREVISI**

Pada Tanggal 9 Februari 2022

Oleh Dosen Pembimbing :



Dr. Tanudjaja, S.H., C.N., M.H., M.Kn.

Mengetahui,

Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum

Fakultas Hukum Universitas Narotama



Dr. Moh. Saleh., S.H., M.H

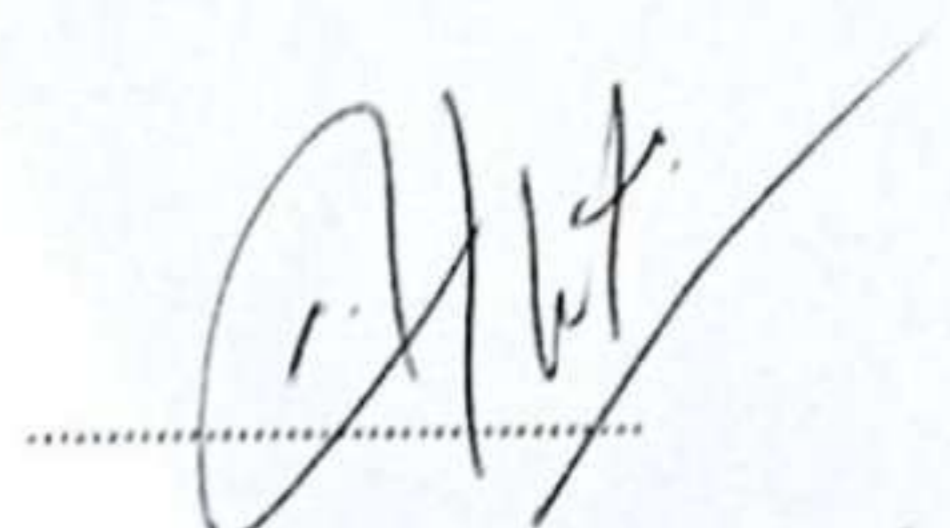
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

TESIS

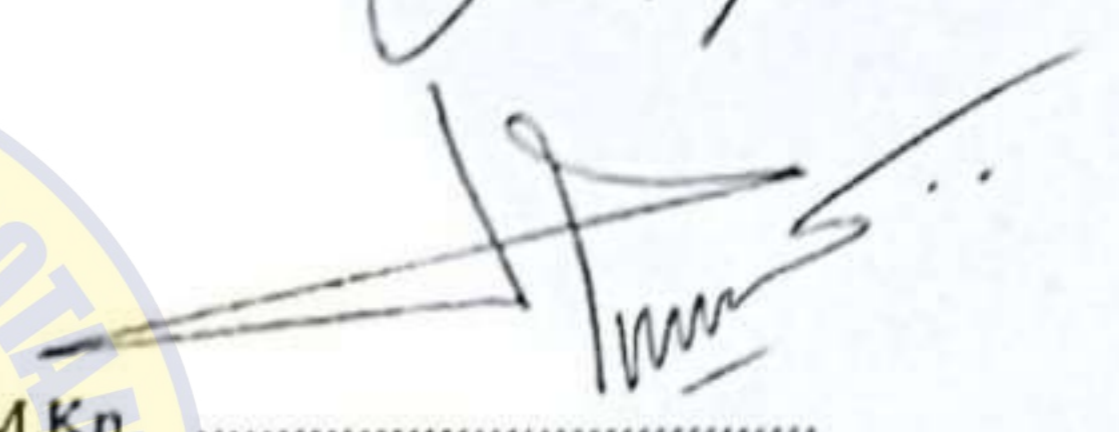
Pada Tanggal 7 Februari 2022

TIM PENGUJI TESIS

Ketua :  
Dr. Moh. Saleh S.H., M.H



Sekretaris:  
Dr. Tanudjaja S.H., C.N., M.H., M.Kn



Anggota :  
Dr. Nynda Fatmawati O, S.H., M.H





UNIVERSITAS *Narotama*

Jl. Arif Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

No Dokumen : FM.FH.06.02  
Tgl Terbit : 1 Oktober 2018  
Revisi : 00

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER MAGISTER ILMU HUKUM**

*Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

**FORM PENGAJUAN JUDUL TESIS\***

Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri.,S.H.

No. Induk Mahasiswa : 12120002

Program Studi/Angkatan : Magister Ilmu Hukum /2020

Dengan ini mengajukan judul penelitian hukum (Tesis) pada Program Studi Magister Kenotariatan Universitas Narotama Surabaya, dengan alternatif judul sebagai berikut:

1. PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN RESTORATIVE JUSTICE.

Untuk disetujui sebagai Judul Tesis dengan Pembimbing:

1. Dr. TANUDJAJA, SH., MH., MKn..
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

Menyetujui,  
Ketua Program Studi

Dr. MOH. SALEH, SH.,MH..

Surabaya, 9 APRIL 2021  
Mahasiswa

Miftah Imaniar Putri.,S.H.

\* Pengajuan Judul Tesis harus melampirkan persyaratan sebagai berikut:

1. Fotocopy Kartu Tanda Mahasiswa
2. Fotocopy Kuitansi Pembayaran SPP s/d bulan pengajuan dan uang Tesis
3. Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 2 (IPK Minimal 3,00)
4. F/C Sertifikat Seminar MH



UNIVERSITAS *Narotama*

Jl. Anel Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

**FAKULTAS HUKUM**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**  
*Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

**FORM PERSETUJUAN DEWAN TESIS\***

Berdasarkan pengajuan judul dan calon dosen pembimbing yang diajukan dan setelah melalui proses verifikasi/pemeriksaan terhadap:

1. Persyaratan penulisan tesis;
2. Kualifikasi calon pembimbing dan kuota maksimal pembimbingan;
3. Kesesuaian judul tesis dengan Rencana Induk Penelitian Fakultas dan Prodi; dan
4. Originalitas judul tesis;


Maka Dewan Tesis menyetujui/~~tidak menyetujui~~ \*) judul dan calon pembimbing tesis sebagai berikut:

- I. Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri.,S.H.
- II. Nomor Induk Mahasiswa : 12120005
- III. Program Studi : Magister Ilmu Hukum
- IV. Judul Tesis. : PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION.
- V. Pembimbing : Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn

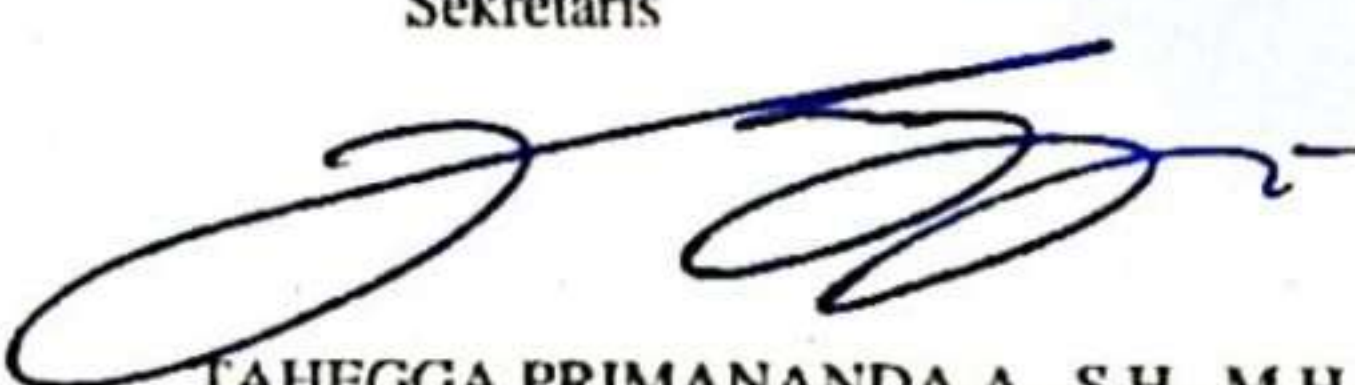
Disetujui oleh Dewan Tesis,

Di Surabaya Pada Tanggal 4 September 2021

Ketua

  
Dr.MOH SALEH, S.H., M.H.

Sekretaris

  
TAHEGGA PRIMANANDA A, S.H., M.H.

\* coret yang tidak perlu



UNIVERSITAS *Narotama*  
Jl. Arief Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

**FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER MAGISTER ILMU HUKUM**

*Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

---

**FORM KESEDIAAN MEMBIMBING TESIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Tanudjaja, S.H, M.H., M.Kn.

Jabatan Fungsional : Lektor

Dengan ini menyatakan kesediaan untuk membimbing:

Nama Mahasiswa : MIFTAH IMANIAR PUTRI S.H.

No. Induk Mahasiswa : 12120005

Judul : **PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN  
PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI  
PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION**

Surabaya, 13 September 2021

Calon Pembimbing,

Dr. Tanudjaja, S.H, M.H., M.Kn.

**\*) Pengajuan calon pembimbing dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan konsultasi dengan Kaprodi mengenai nama calon pembimbing.**



## SURAT PENUGASAN No.009/NR-FHEP/03/IX/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dekan Fakultas Hukum, Ekonomi, Dan Pendidikan Universitas Narotama Surabaya dengan ini menugaskan kepada:

Pembimbing	NIM	Nama Mahasiswa	Judul Tesis
Dr. TANUDJAJA, SH., MH., MKn.	12120005	MIFTAH IMANIAR PUTRI	PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN RESTORATIVE JUSTICE

Pembimbing yang namanya tercantum diatas, ditugaskan untuk melakukan pembimbingan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul yang dimaksud.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 September 2021

Dekan,



Dr. Rusdianto Sesung, S.H., M.H.

**SURAT PENUGASAN**  
No.009/NR-FHEP/03/IX/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dekan Fakultas Hukum, Ekonomi, Dan Pendidikan Universitas Narotama Surabaya dengan ini menugaskan kepada:

<b>Pembimbing</b>	<b>NIM</b>	<b>Nama Mahasiswa</b>	<b>Judul Tesis</b>
Dr. TANUDJAJA, SH., MH., MKn.	12120005	MIFTAH IMANIAR PUTRI	PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Pembimbing yang namanya tercantum diatas, ditugaskan untuk melakukan pembimbingan kepada mahasiswa dalam menyelesaikan penyusunan tesis dengan judul yang dimaksud.

Demikian Surat Tugas ini dibuat untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 13 September 2021

Dekan,



Dr. Rusdianto Sesung, S.H., M.H.



UNIVERSITAS *Narotama*  
Jl. Arif Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

**FAKULTAS HUKUM**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**  
Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578

---

**KARTU BIMBINGAN PROPOSAL TESIS**

Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri., S.H

No. Induk : 12120005

Alamat : Jl. Dinoyo Sekolahan 2/26, Surabaya

Telp/HP : 08819075213

Pembimbing : Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn

Judul Tesis : PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN  
ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

Tgl Dimulai : 16 September 2021 PRO PATRIA

Surabaya, 21 Oktober 2021

Pembimbing

Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn

Mahasiswa

Miftah Imaniar Putri, S.H.

Mengetahui, Ketua Program Studi

Dr. MOH SALEH, S.H., M.H.

Dr. MOH SALEH, S.H., M.H



UNIVERSITAS *Narotama*

Jl. Arif Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

**FAKULTAS HUKUM PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU  
HUKUM**

*Jl. Arif Rahman Hakikm 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

NO	MATERI	TGL	PARAF PEMB.
1	<u>Membahas rumusan masalah dan menjelaskan isi yang ingin kita buat di Proposal Thesis</u>	16 September 2021	H
2.	<u>Pengumpulan Proposal Thesis.</u>	23 September 2021	H
3	<u>Revisi Sistematika Penulisan Proposal Thesis(Typo penulisan,tatanan kurang rapih)</u>	25 September 2021	H
4	ACC sistematika penulisan	29 September 2021	H
5	Revisi Rumusan masalah dan isi	19 Oktober 2021	H
6	Revisi Daftar Pustaka	20 Oktober 2021	H
7	ACC Ujian Proposal Thesis	21 Oktober 2021	H

Syarat :

1. Penqajuan seminar proposal Tesis setelah bimbingan minimal 5 kali
2. Diperbolehkan Seminar setelah 2 bulan, terhitung setelah surat tugas bimbingan dikeluarkan


# SURAT KETERANGAN LULUS UJI PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan beserta Dewan Skripsi, Tesis Magister Ilmu Hukum dan Magister Kenotariatan menerangkan bahwa :


1. Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri
2. NIM : 12120005
3. Judul Skripsi / Tesis : Pengaturan Sanksi terhadap Konsumen Pada Perusahaan Jasa Air Minum Melalui Pendekatan Restorative Justice

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut telah **Lulus Uji Plagiat** pada tanggal 2 Nopember 2021  
Dan mahasiswa tersebut bisa melanjutkan ujian Proposal.

Mengetahui:




Dr. Moh. Saleh, S.H., M.H.  
Ketua dewan Skripsi dan Tesis



Tahegga Primananda A, S.H., M.H.  
Sekretaris Dewan Skripsi Tesis

PRO PATRIA

Dekan,



Dr. Rusdianto Sesung, S.H., M.H.



UNIVERSITAS *Narotama*  
Jl. Arif Rahman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website: www.narotama.ac.id

FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER MAGISTER ILMU HUKUM

*Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

**FORM PENGAJUAN UJIAN PROPOSAL\***

Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri., S.H.

No. Induk Mahasiswa : 12120005

Program Studi/Angkatan : Magister Ilmu Hukum/2020

Dengan ini mengajukan permohonan UJIAN PROPOSAL TESIS pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Narotama Surabaya, dengan judul sebagai berikut:

**PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR  
MINUM MELALUI PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION**

Menyetujui Untuk Diuji  
Pembimbing,

Surabaya, 1 November 2021  
Ka. Prodi

Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn



Dr. MOH. SALEH, S.H., M.H.

\* Pengajuan ujian proposal tesis diajukan paling cepat 2 (dua) bulan setelah tanggal dikeluarkannya surat Penugasan Pembimbingan, dengan ketentuan harus menyertakan:

1. Fotocopy Surat Penugasan Pembimbingan
2. Proposal Tesis 3 rangkap

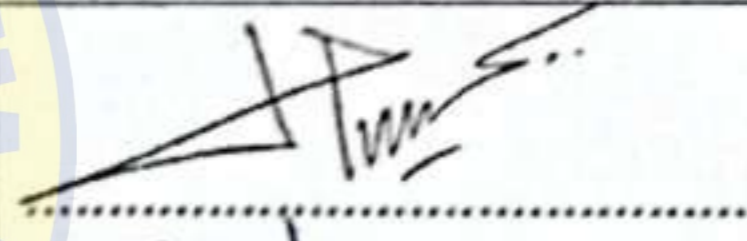
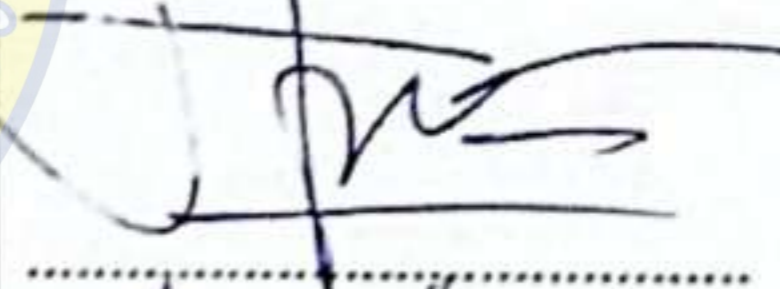
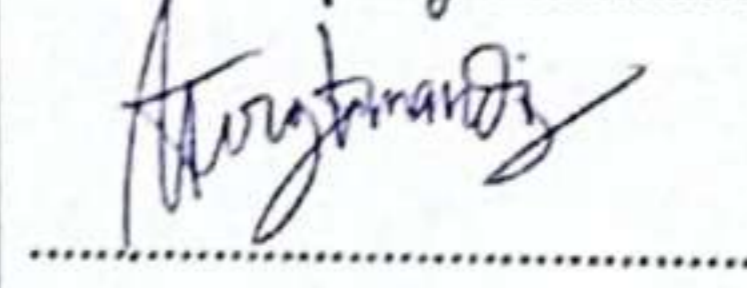


FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578

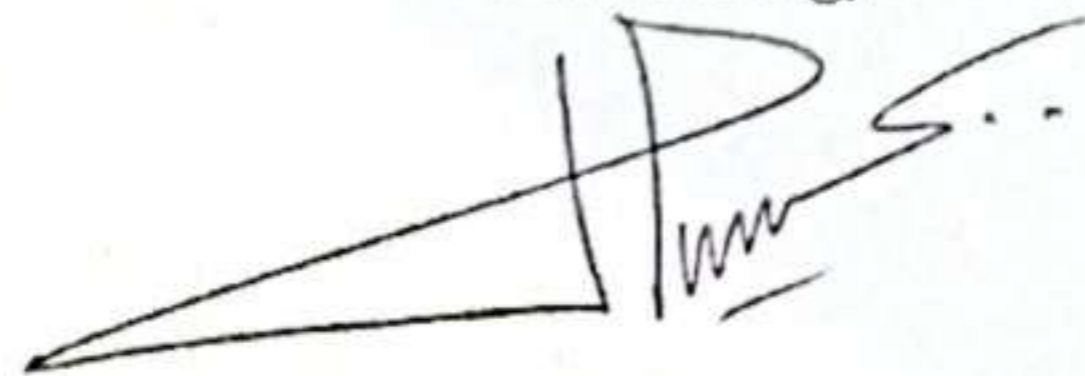
PERSETUJUAN PERBAIKAN PENILAIAN PROPOSAL TESIS

NAMA : Miftah Imaniar Putri  
NIM : 12120005  
Tanggal Penilaian :  
Judul Tesis : PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN  
RESTORATIVE JUSTICE  
Pembimbing : Dr. Tanudjaja S.H., C.N., M.H., M.Kn

PANITIA PENILAIAN NASKAH TESIS

DOSEN PENGUJI	NAMA	TANDA TANGAN
KETUA	Dr. Tanudjaja, S.H., C.N., M.H., M.Kn.	
SEKRETARIS	Dr. Suwardi, S.H., M.Hum	
ANGGOTA	Dr. Woro Winandi, S.H., M.Hum	

Surabaya, 11 November 2021  
Pembimbing,



Dr. Tanudjaja, S.H., C.N., M.H., M.Kn.

Catatan :

- Wajib di kumpulkan Minimal 1 minggu sebelum Yudisium
- Yang tidak mengumpulkan tidak diperbolehkan mengikuti Yudisium



FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578

---

NILAI PROPOSAL TESIS (2 SKS)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Pembimbing : Dr. Tanudjaja, S.H.,C.N.,M.H., M.Kn

Jabatan Fungsional : Lektor

Dengan ini memberikan nilai PROPOSAL TESIS kepada :

Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri

No. Induk Mahasiswa : 12120005

Judul Proposal Tesis : PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN  
PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI  
PENDEKATAN RESTORATIVE JUSTICE

Surabaya, 11 November 2021

Pembimbing,

Dr. Tanudjaja, S.H.,C.N.,M.H., M.Kn

\* ) Nilai Akhir Proposal : 30% Pembimbing + 70% Seminar Proposal





UNIVERSITAS *Narotama*  
Jl. Arief Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website: www.narotama.ac.id

**FAKULTAS HUKUM**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**  
*Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

---

**KARTU BIMBINGAN TESIS**

Nama Mahasiswa : Miftah Imaniar Putri, S.H  
No. Induk : 12120005  
Alamat : Jl. Dinoyo Sekolahan 2/26, Surabaya.  
Telp/HP : 08819075213  
Pembimbing : Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn  
Judul Tesis : PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION  
Tgl Dimulai : 12 November 2021

Surabaya, 12 November 2021

Pembimbing

Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn

Mahasiswa

Miftah Imaniar Putri, S.H.

Mengetahui, Ketua Program Studi

Dr. MOH SALEH, S.H., M.H.



UNIVERSITAS *Narotama*

Jl. Arif Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

**FAKULTAS HUKUM**  
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM**  
*Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578*

NO	MATERI	TGL	PARAF PEMB.
1	<u>Konsultasi setelah sidang</u>	24 Agustus 2021	H
2	<u>Pengumpulan BAB 2</u>	28 Agustus 2021	H
3	Revisi BAB 2 Pertajam rumusan masalah yang ke 1	29 November 2021	H
4	Revisi BAB 2 lebih di Pertajam lagi rumusan ke 1	3 Desember 2021	H
5	Konsultasi dan Pengumpulan BAB 3	12 Desember 2021	H
6	Revisi BAB 3 pertajam isu permasalahan ke 2	17 Desember 2021	H
7	Pengumpulan BAB IV dan konsultasi	22 Desember 2021	H
8	Revisi kesimpulan dan saran	23 Desember 2022	H
9	Revisi perapihan keseluruhan bab	29 Desember 2022	H
10	Revisi salah ketik atau typo penulisan	3 Januari 2022	H
11	Revisi daftar pustaka	5 Januari 2022	H
12	Revisi Penyempurnaan keseluruhan	8 Januari 2022	H
13	ACC	20 Januari 2022	H

Syarat :

1. Pengajuan seminar proposal Tesis setelah bimbingan minimal 5 kali
2. Diperbolehkan Seminar setelah 2 bulan, terhitung setelah surat tugas bimbingan dikeluarkan



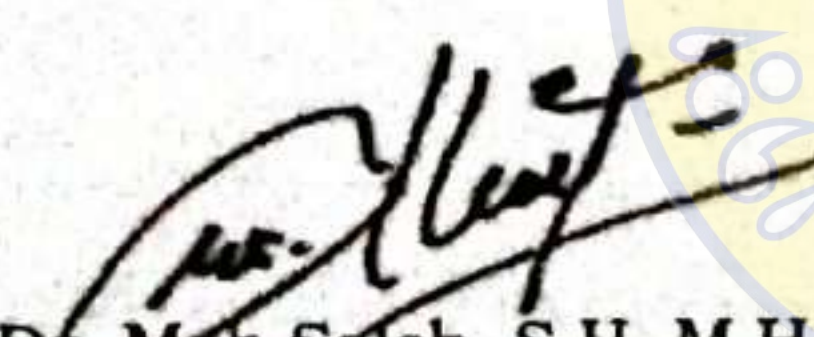
**SURAT KETERANGAN LULUS UJI PLAGIASI NASKAH  
SKRIPSI / TESIS**


Yang bertanda tangan di bawah ini Dekan beserta Dewan Skripsi /Tesis Magister Ilmu Hukum dan Magister Kenotariatan menerangkan bahwa :

1. Nama Mahasiswa :Miftah Imaniar
2. NIM :12120005
3. Judul Skripsi /Tesis :Pengaturan Sanksi terhadap Konsumen Pada Perusahaan Jasa Air Minum Melalui Pendekatan Restorative Justice

Menerangkan bahwa mahasiswa tersebut telah **Lulus Uji Plagiasi Naskah Skripsi / Tesis** pada tanggal 27 Januari 2022

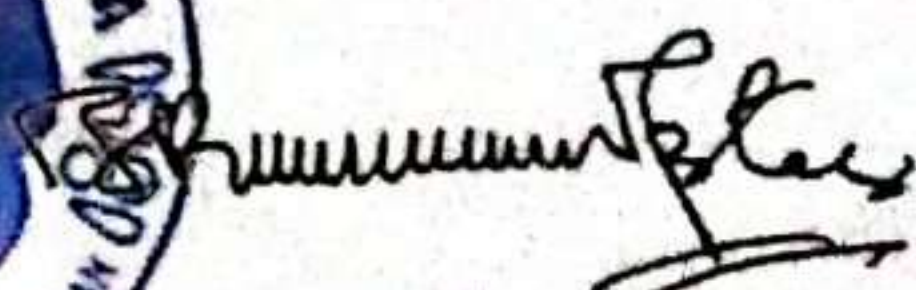
Mengetahui:

  
Dr. Moh. Saleh, S.H, M.H  
Ketua dewan Skripsi dan Tesis

  
Tahegga Primananda, S.H, M.H  
Sekretaris Dewan Skripsi Tesis



Dekan,

  
Rusdianto Sesung, S.H., M.H.



UNIVERSITAS *Narotama*  
Jl. Arief Rachman Hakim 51 Surabaya 60117  
Website : www.narotama.ac.id

FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER MAGISTER ILMU HUKUM  
Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578

FORM PENGAJUAN UJIAN TESIS<sup>1</sup>

Nama Mahasiswa : MIFTAH IMANIAR PUTRI S.H.

No. Induk Mahasiswa : 12120005

Program Studi/Angkatan : Magister Ilmu Hukum /2020

Dengan ini mengajukan permohonan UJIAN TESIS pada Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Narotama Surabaya, dengan judul sebagai berikut:

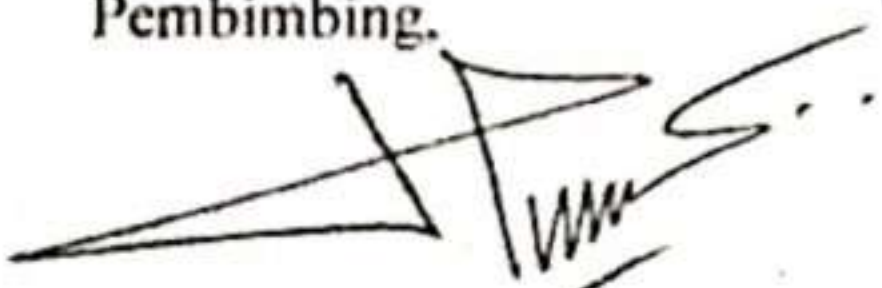
PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN  
JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION

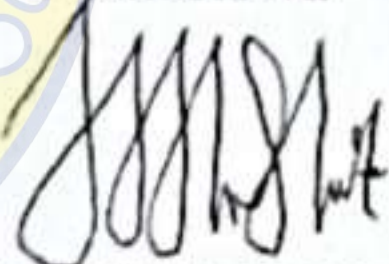
Mengetahui

Surabaya, 31 Januari 2021

Pembimbing.

Mahasiswa

  
Dr. TANUDJAJA, SH., MH., MKn.

  
MIFTAH IMANIAR PUTRI S.H.

Menyetujui Untuk Di Uji

Ka. Prodi

  
Dr. MOH. SALEH, SH.MH.

Pengajuan Ujian Tesis diajukan paling cepat 6 (enam) bulan setelah di keluarkannya surat Bimbingan Tesis, dengan ketentuan harus menyertakan

1. Kartu Pembimbingan (minimal 12 kali pembimbingan)
2. Sertifikat TOEFL ILT dengan skor minimal 475 (Extern dari semua PTN, PTS (PLTRA, UBAYA), EF, IALF, KELT)
3. Telah menyelesaikan 40 SKS & Tidak memiliki nilai D 4
4. Tesis 3 rangkap dengan softcover warna Biru UNNAR

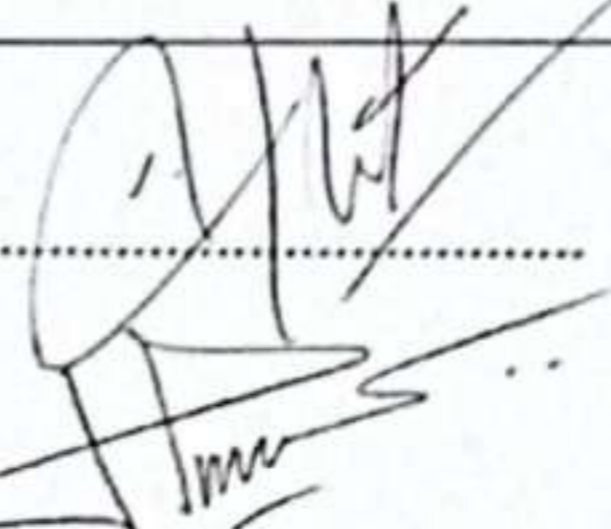
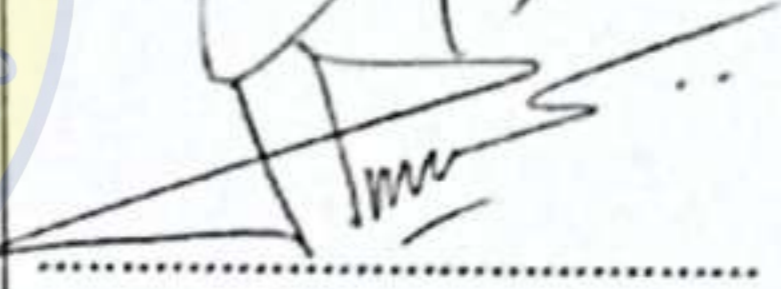



FAKULTAS HUKUM  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
Jl. Arif Rahman Hakim 51, Surabaya Telp. 031-5946404, 5995578

**PERSETUJUAN PERBAIKAN PENILAIAN NASKAH TESIS**

NAMA : Miftah Imaniar Putri  
NIM : 12120005  
Tanggal Penilaian :  
Judul Tesis : PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA  
PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN  
ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION  
Pembimbing : Dr. Tanudjaja S.H., C.N., M.H., M.Kn

**PANITIA PENILAIAN NASKAH TESIS**

DOSEN PENGUJI	NAMA	TANDA TANGAN
KETUA	Dr. Moh. Saleh, S.H., M.H	
SEKRETARIS	Dr. Tanudjaja, S.H., C.N., M.H., M.Kn.	
ANGGOTA	Dr. Nynda Fatmawati O, S.H., M.H	

Surabaya, 7 Februari 2022  
Pembimbing,



Dr. Tanudjaja, S.H., C.N., M.H., M.Kn.

Catatan :

- Wajib di kumpulkan Minimal 1 minggu sebelum Yudisium
- Yang tidak mengumpulkan tidak diperbolehkan mengikuti Yudisium

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Bersama ini saya menyatakan bahwa Tesis ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Magister di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya/pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam masalah naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ditemukan, maka saya bersedia menerima akibat berupa sanksi akademis dan sanksi lain yang diberikan oleh pihak yang berwenang dan pihak universitas, sesuai dengan ketentuan peraturan dan perundangan-undangan yang berlaku.



Surabaya, 01 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan



**MIFTAH IMANIAR PUTRI, S.H.**  
**NIM. 12120005**

## RINGKASAN

Selama ini UUPK yang mengatur tentang konsumen adalah merupakan sudut pandang kewajiban konsumen untuk mengetahui dan membaca produk berupa merek dagang yang telah diproduksi dan didistribusikan, namun perlu adanya pengaturan tentang sanksi bagi konsumen apabila melakukan pencemaran nama baik atas suatu merek dagang yang telah diproduksi dan didistribusikan terutama pada perusahaan penyedia air minum, maupun dengan upaya-upaya hukum lainnya. Menjadi menarik ketika pengaturan sanksi bagi pelaku usaha sudah diatur tentang aspek perlindungan konsumen pada (UUPK) yang berkaitan dengan sanksi administrasi dan sanksi perdata dalam KUHPerdata sampai dengan pencabutan ijin usaha dalam kapasitas perusahaan penyedia jasa air minum. Pada tataran inilah belum lengkap ketika pengaturan sanksi bagi konsumen dengan mengutamakan rasa kemanusiaan yang adil dan beradab. Adanya kekosongan norma di mana pengaturan sanksi terhadap konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya diatur tentang sanksi bagi pelaku usaha dalam usaha kegiatan perdagangan dan tidak terkecuali dalam cakupan perusahaan penyedia jasa air minum.

Peneliti berusaha melakukan penelitian ini dengan menggunakan model pendekatan penelitian *hukum normatif*. Apabila dalam aspek keilmuan hukum, maka hukum akan menjadi objek penelusuran dan penelitian berbagai disiplin ilmu, sehingga hukum sebagai ilmu bersama (*rechts is mede wetenschap*). Dalam kerangka pembangunan ilmu normologis, maka ilmu hukum normatif berhubungan langsung dengan praktik hukum yang menyadari adanya pembentukan hukum dan penerapan hukum.

Prinsip yang menyatakan bahwa seseorang baru dapat dimintai pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Prinsip ini adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUH Perdata, khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367 prinsip ini dipegang secara teguh. Pasal 1365 KUH Perdata lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melanggar hukum, yang mempunyai empat unsur pokok, yaitu: 1) Adanya perbuatan; 2) Adanya unsur kesalahan; 3) Adanya kerugian yang diderita; 4) Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian. Dengan dasar pemikiran itulah maka bisa diklasifikasikan adanya tindakan konsumen yang melakukan perbuatan hukum untuk memenuhi unsur-unsur perbuatan melanggar hukum, sehingga konsumen dapat disalahkan atas dasar itu, dan pada akhirnya pelaku usaha (produsen) bisa tenang apabila mempunyai landasan pemikiran hukum tersebut sebagai suatu analisis hukum.

Kontruksi hukum pengaturan sanksi terhadap konsumen pada penyedia air minum sesungguhnya harus melihat tindakan represif dan preventif pelaku usaha dalam memperjualbelikan barang dan/atau jasa terutama pada penyedia air minum. Tindakan represif diarahkan pada tujuan untuk penindakan terhadap pelanggaran norma, agar menimbulkan efek jera buat para pelakunya, artinya konsumen dapat dilakukan tindakan hukum ketika melakukan perbuatan hukum pidana seperti halnya melakukan tindakan pengrusakan terhadap barang (objek hukum), sehingga dapat dilakukan memenuhi unsur-unsur tindak pidana serta dapat dipidana perbuatan hukum tersebut. Sedangkan tindakan hukum preventif memiliki tujuan

untuk melakukan langkah pencegahan terhadap berbagai pelanggaran norma. Pada tindakan ini tindakan konsumen dapat dicegah ketika ada perjanjian pengikatan antara produsen dan konsumen dalam proses jual beli terhadap penyediaan air minum.

Upaya penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha, di mana pelaku usaha sebagai korban dapat saja diselesaikan melalui pendekatan *alternative dispute resolution*, di mana melalui pendekatan komunikasi, dialog, humanis, dan kekeluargaan dan dapat dengan menggunakan model pendekatan *Alternative Dispute Resolution*, di mana antara Konsumen dan Produsen saling mengutamakan upaya mediasi untuk menyelesaikan ganti rugi bersama tanpa melalui litigasi (pengadilan). Hal ini dimaksudkan ada tanggung jawab konsumen terhadap produsen sebagai pelaku usaha penyedia air minum dalam menjaga kehumanisan proses penyelesaian sengketa.





## ABSTRAK

Air merupakan kebutuhan sehari – hari untuk masyarakat Indonesia. Pelaksanaan, pengembangan sistem penyedia air minum sering mendapat protes dan kritik terkait dengan adanya isu privatisasi, komersialisasi dan swastanisasi air yang muncul di masyarakat. Permasalahan tersebut disebabkan karena belum sempurnanya UU SDA. Masyarakat Indonesia dapat dikatakan sebagai konsumen, dalam pendistribusian produk terdapat pengaturan tentang sanksi terhadap konsumen yang melakukan pencemaran nama baik suatu produk. Konstruksi hukum dalam pengaturan sanksi terhadap konsumen pada penyedia air minum harus melihat tindakan represif dan preventif, dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dapat diselesaikan dengan pendekatan alternative dispute resolution dimana penyelesaian ini mengutamakan upaya mediasi untuk menyelesaikan ganti rugi. Penelitian ini menggunakan penelitian hukum normatif, sumber hukum yang digunakan dalam penelitian ini yakni : sumber hukum primer, sekunder dan tersier, teknik analisis bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini yakni yuridis-kualitatif.

*Kata Kunci : Sanksi, Konsumen, Alternative Dispute Resolution*



## ABSTRACT

Water is a daily need for Indonesian people. Implementation and development of drinking water supply systems often receive protests and criticisms related to the issue of privatization, commercialization and privatization of water that has emerged in the community. This problem is caused by the incompleteness of the Natural Resources Law. Indonesian society can be said to be consumers, in the distribution of products there are regulations regarding sanctions against consumers who defame a product. Legal construction in setting sanctions against consumers on drinking water providers must look at repressive and preventive actions, in resolving consumer disputes with business actors it can be resolved by an alternative dispute resolution approach where this settlement prioritizes mediation efforts to resolve compensation. This research uses normative legal research, the legal sources used in this research are: primary, secondary and tertiary legal sources, the legal material analysis technique used in this research is juridical-qualitative.

*Keywords: Sanctions, Consumers, Alternative Dispute Resolution*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya peneliti dapat menyelesaikan risalah proposal tesis ini dengan judul **PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN PADA PERUSAHAAN JASA AIR MINUM MELALUI PENDEKATAN ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION**. Perlu pula disadari bersama bahwa hasil tesis ini terwujud secara keseluruhan bukan hanya penulis semata, akan tetapi perlu juga adanya bantuan dari beberapa pihak.

Dengan melihat beberapa hal di atas, maka ucapan terima kasih yang tidak terhingga peneliti juga penulis haturkan kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Sri Wiwoho Mudjanarko, ST, MT selaku Rektor Universitas Narotama Surabaya;
2. Bapak Dr. Rusdianto Sesung, S.H., M.H. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Narotama Surabaya;
3. Bapak Dr. Mohammad Saleh., S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Narotama Surabaya;
4. Bapak Dr. Tanudjaja, S.H., M.H., M.Kn., selaku Dosen Pembimbing Program Studi Pascasarjana Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Narotama Surabaya.
5. Kedua orang tua saya, Miswandono, S.H. dan Ma'ridhotun. S.H., M.H., di mana telah mendoakan dan mendukung saya dalam masa perkuliahan hingga lulus dengan nilai yang membanggakan
6. Terimakasih untuk rekan saya Stefen Oeripan, S.H.,MH, Michael, S.H.,M.H.,CLA.,CTL.,CCL dan Tarkit Erdianto, S.H.,M.H. yang selalu support dan memberi dukungan hingga akhir Tesis ini terselesaikan.
7. Terimakasih untuk sahabat saya Galuh Setyo Fitriainingsih, S.H dan Risca Mardiana Dwi Safitri, S.H, yang telah maendukung hingga Tesis ini terselesaikan.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang membantu dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih dan semoga Allah selalu mengiringi setiap langkah dalam kehidupan kalian.
9. Semua pihak baik langsung maupun tidak langsung yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga seluruh kebaikan senantiasa dibalas oleh Tuhan YME. Akhir kata penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan pembaca pada umumnya.

Peneliti yakin tesis ini masih sangat jauh dari sempurna, sehingga masukan saran dan kritik akan selalu penulis harapkan untuk memperbaiki Tesis ini. Akhirnya penulis berharap risalah karya ini berguna dan bermanfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Amiin.

Surabaya, 21 September 2021

Mahasiswa,



MIFTAH IMANIAR PUTRI.,SH.

NIM. 12120005

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pengesahan Pembimbing dan Kaprodi.....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pengesahan Panitia Penguji.....</b>	<b>iii</b>
<b>Surat Pernyataan.....</b>	<b>iv</b>
<b>Ringkasan.....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>vii</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Isi.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>13</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>13</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.1 Manfaat Teoritis.....</b>	<b>14</b>
<b>1.4.2 Manfaat Praktis.....</b>	<b>14</b>
<b>1.5 Orisionalitas Penelitian.....</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Landasan Teori dan Konseptual.....</b>	<b>25</b>
1.6.1 Landasan Teori.....	25
1.6.1.1 Teori Perjanjian.....	25
1.6.1.2 Teori Perlindungan Hukum.....	36
1.6.1.3 Teori Alternative dispute resolution.....	40
1.6.2 Kajian Konseptual.....	49
1.6.2.1 Kajian tentang Sanksi dalam Hukum Positif di Indonesia.....	49
1.6.2.2 Kajian tentang Konsumen dalam Aspek Hukum.....	53
1.6.2.3 Kajian tentang Perusahaan Penyedia Jasa Air Minum.....	56

<b>1.7 Metode Penelitian .....</b>	<b>58</b>
1.7.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan Masalah.....	58
1.7.2 Sumber dan Jenis Bahan Hukum .....	63
1.7.3 Prosedur dan Pengumpulan Bahan Hukum .....	65
1.7.4 Analisis Bahan Hukum .....	66
<b>1.8 Sistematika Penulisan.....</b>	<b>68</b>
<b>BAB II KONSTRUKSI HUKUM PENGATURAN SANKSI TERHADAP KONSUMEN BAGI PERUSAHAAN PENYEDIA AIR MINUM .....</b>	<b>70</b>
2.1 Klasifikasi Pengaturan Sanksi Terhadap Konsumen.....	70
2.1.1 Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan ( <i>liability based on fault</i> ) .....	72
2.1.2 Prinsip praduga untuk selalu bertanggungjawab ( <i>Presumption of                 liability</i> ) .....	73
2.1.3 Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab ( <i>Presumption of                 nonliability</i> ).....	73
2.1.4 Prinsip tanggung jawab mutlak ( <i>Strict liability</i> ).....	74
2.2 Tindakan Hukum Preventif & Represif Perusahaan Penyedia Air Minum.	80
<b>BAB III UPAYA HUKUM BAGI PELAKU USAHA SEBAGAI PERUSAHAAN PENYEDIA AIR MINUM TERHADAP ADANYA KONSUMEN MELAKUKAN PERBUATAN HUKUM TERTENTU MELALUI PRINSIP ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION.....</b>	<b>86</b>
3.1 Dasar Pemikiran Gugatan Pelaku Usaha Sebagai Perusahaan Penyedia Air Minum Terhadap Adanya Konsumen .....	86
3.2 Pertanggungjawaban Hak dan Kewajiban Antara Pelaku Usaha dan Konsumen .....	88
3.3 Dasar Pemikiran Gugatan Pelaku Usaha Terhadap Konsumen dalam Perspektif Perjanjian .....	95
3.4 Alternative Dispute Resolution sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa ..	97
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
4.1 Kesimpulan.....	100
4.2 Saran .....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>