

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Keaslian Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Umum tentang Perjanjian.....	13
1. Pengertian Perjanjian .....	13

2. Asas-Asas Perjanjian .....	15
3. Syarat Sah Perjanjian .....	19
4. Jenis Perjanjian .....	21
5. Wanprestasi dan Akibatnya .....	25
6. Keadaan Memaksa ( <i>Overmacht</i> ) .....	29
7. Berakhirnya Perjanjian .....	31
B. Tinjauan Umum tentang Perjanjian Melakukan Jasa .....	35
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Hukum .....	38
D. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen .....	40
1. Pelaku Usaha.....	40
2. Konsumen .....	41
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	41
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	43
5. Hukum Perlindungan Konsumen.....	44
6. Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Sifat Penelitian .....	49
B. Jenis Penelitian .....	50
C. Jalannya Penelitian .....	57
D. Analisis Data .....	58

E. Hambatan Penelitian dan Cara Mengatasi.....	58
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
A. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtamarta Ditinjau dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen .....	60
1. Hasil Penelitian .....	60
2. Pembahasan .....	67
B. Penyelesaian Sengketa antara Konsumen dengan PDAM Tirtamarta terhadap Wanprestasi yang Dilakukan oleh PDAM Tirtamarta.....	87
1. Hasil Penelitian .....	87
2. Pembahasan .....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Saran.....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1.** Formulir Permintaan Berlangganan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Kota Yogyakarta.

**Lampiran 2.** Surat Pernyataan Kesanggupan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Kota Yogyakarta.

**Lampiran 3.** Formulir Pengaduan Konsumen Perusahaan Daerah Air Minum Tirtamarta Kota Yogyakarta.