

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Setiap manusia membutuhkan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan manusia sangatlah beraneka ragam dan dapat dibedakan atas berbagai macam kebutuhan. Jika dilihat dari tingkatnya, maka kebutuhan konsumen dapat dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan primer, sekunder dan tersier. Selain itu kebutuhan manusia juga dapat dibagi menjadi menjadi kebutuhan jasmani dan rohani. Dengan adanya bermacam-macam dan berbagai kebutuhan tersebut, maka setiap manusia akan berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya.

Kata perlindungan secara kebahasaan tersebut memiliki kemiripan atau kesamaan unsur, yaitu:¹(1) unsur tindakan melindungi, (2) unsur pihak-pihak yang melindungi dan, (3) unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak tertentu dengan menggunakan cara tertentu dan dapat dilaksanakan secara permanen. Berbeda dengan perlindungan melalui situasi lainnya seperti perlindungan ekonomi atau politik misalnya yang bersifat temporer atau sementara.

¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia Sebuah Studi tentang prinsip-prinsipnya, Penanganannya oleh Pengadilan dalam Lingkungan Peradilan Umum*, PT. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, Hlm. 19-20.

Perlindungan yang diberikan terhadap konsumen bermacam-macam. Dapat berupa perlindungan ekonomi, sosial, politik. Perlindungan konsumen yang paling utama dan yang menjadi topik pembahasan ini adalah perlindungan hukum. Perlindungan hukum merupakan bentuk perlindungan yang utama karena berdasarkan pemikiran bahwa hukum sebagai sarana yang dapat mengakomodasi kepentingan dan hak konsumen secara komprehensif. Disamping itu, hukum memiliki kekuatan memaksa yang diakui secara resmi didalam negara.²

Air bersih yang layak minum, merupakan air yang telah lolos uji kelayakan sesuai aturan yang berlaku. Penyediannya sendiri dapat bersumber dari berbagai macam jenis. Mulai dari air yang disediakan oleh dinas air minum, air minum dalam kemasan, dan yang baru-baru ini muncul dan menjadi alternatif penyedia air minum yang lebih murah adalah air minum isi ulang. Pelaksanaan distribusi air minum bersih bagi masyarakat pun tak lepas dari pengawasan Pemerintah melalui Dinas Kesehatan. Sedangkan peranan hukum menurut **Ateng Syafruddin** adalah “untuk menstrukturkan seluruh proses (pembangunan) sehingga kepastian dan ketertiban terjamin”.³ Hukum bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan yang sebesar-besarnya bagi rakyat. Hukum sebagai kumpulan peraturan atau kaedah mempunyai isi yang bersifat umum dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya bolehh dilakukan, apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan serta

² *Ibid*, Hlm 22

³ Ateng Syafruddin. *Penataan Ruang dan Lingkungan Hidup dalam Kaitannya dengan Wewenang Pemerintah dalam Hal Perizinan*, Makalah, Penataran Hukum Lingkungan, FH Unair.,1992, Hlm. 5.

menentukan bagaimana caranya melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah.⁴

Permasalahan mengenai air minum isi ulang dari depot air minum terkait dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena masyarakat sebagai konsumen merupakan elemen yang paling erat dengan konsumsi air minum isi ulang yang harus diperhatikan oleh para pihak terkait, baik oleh pelaku usaha maupun pemerintah. Upaya perlindungan konsumen yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan dan menjamin keselamatan dan keamanan dalam mengkonsumsi air minum isi ulang tersebut. Masalah perlindungan konsumen semakin hari semakin sering dibicarakan, permasalahan ini tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas, oleh karena itu masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan.

Jika kita tidak berhati-hati dalam memilih produk barang dan/atau jasa yang diinginkan, maka kita selaku konsumen hanya akan menjadi objek eksploitasi dari pelaku usaha yang tidak bertanggung jawab, karena tanpa disadari, konsumen menerima begitu saja barang dan atau/jasa yang kita konsumsi. Dengan pesatnya perkembangan telah menghasilkan berbagai jenis barang dan jasa yang ditawarkan oleh pengusaha kepada masyarakat. Kondisi ini memberikan kemudahan dan kebebasan bagi konsumen untuk memilih

⁴ Sudikno Mertokusumo. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*, Liberty, Yogyakarta, 1988, Hlm. 38.

aneka jenis dan kualitas barang yang sesuai dengan keinginan dan kemampuan.

Namun sering kali konsumen dijadikan objek aktivitas bisnis oleh pelaku usaha untuk mengeruk keuntungan sebesar-besarnya. Hal ini dilakukan melalui promosi maupun informasi yang tidak benar oleh pelaku usaha sehingga dapat menimbulkan kesalah pahaman bagi konsumen. Di karenakan minimnya pengetahuan konsumen sehingga sering dimanfaatkan oleh pelaku usaha untuk mengelabui/menyesatkan konsumen. Kondisi demikian menyebabkan konsumen berada dalam kondisi yang lemah secara hukum, dimana pelaku usaha dapat dengan mudah melakukan promosinya dan konsumen hanya menerima informasi satu arah yang diberikan oleh pihak pelaku usaha.

Sebenarnya pelaku usaha dan konsumen adalah pihak yang saling membutuhkan, pelaku usaha perlu menjual barang dan/atau jasanya kepada konsumen, konsumen juga memerlukan barang dan/atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha guna memenuhi kebutuhannya, sehingga kedua belah pihak saling memperoleh manfaat/keuntungan.

Konsumen dalam berbagai kondisi seringkali ditempatkan pada posisi yang lemah, bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang dimana konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Hal tersebut menyebabkan

hukum perlindungan konsumen dianggap penting keberadaannya. Sudah menjadi hal yang umum pada saat sekarang hak-hak konsumen sering kali terabaikan. Banyak orang yang tidak menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen cenderung mengambil sikap “diam”. Hukum perjanjian yang seharusnya dapat diasumsikan berlaku seimbang dalam kenyataannya terkadang sulit untuk disamakan karena posisi tawar konsumen biasanya selalu lebih rendah dari pada pelaku usaha.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen. Konsumen dalam berbagai kondisi seringkali ditempatkan pada posisi yang lemah, bila dibandingkan dengan pelaku usaha. Kedudukan konsumen dan pelaku usaha tidak seimbang dimana konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen⁵. Hal tersebut menyebabkan hukum perlindungan Konsumen dianggap penting keberadaannya, sudah menjadi hal yang umum pada saat sekarang hak- hak konsumen sering kali terabaikan. Banyak orang yang tidak menyadari bagaimana pelanggaran hak-hak konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha dan konsumen cenderung mengambil sikap “diam”. Hukum perjanjian yang seharusnya dapat di asumsikan berlaku

⁵ Taufik H. Simatupang, *Aspek Hukum Periklanan Dalam Perspektif Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 49.

seimbang dalam kenyataannya terkadang sulit untuk disamakan karena posisi tawar konsumen biasanya selalu lebih rendah dari pada pelaku usaha.

Bagi pemerintah upaya memberikan perlindungan terhadap konsumen bertujuan antara lain:⁶

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
5. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Masalah konsumen yang tidak mendapatkan perhatian dari pelaku usaha dan pemerintah pada akhirnya akan menghilangkan kepekaan pelaku usaha pada masalah konsumen. Ketidak pekaan ini akan mengakibatkan tindakan sewenang-wenangan dari pelaku usaha sehingga semakin sulit para

⁶ *Ibid*, Hlm. 51.

konsumen untuk mendapatkan hak-haknya. Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen diharapkan dapat menciptakan kegiatan usaha perdagangan yang fair atau adil, tidak hanya bagi kalangan pengusaha, melainkan secara langsung untuk kepentingan konsumen selaku pemakai barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.

Sekarang ini perkembangan pelaku usaha dalam mendirikan jasa depot air isi ulang terus meningkat dikarenakan air isi ulang memudahkan konsumen dalam hal penyiapan subsidi air minum untuk keperluan sehari-hari. Dalam hal ini khususnya depot isi ulang resmi yang memberikan suatu jasanya yang tidak baik atau tidak sesuai harapan konsumen sehingga pihak-pihak konsumen harus mendapatkan perlindungan. Dengan pemahaman Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka hukum perlindungan konsumen dapat dikatakan sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen, serta cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.⁷

⁷Janus. S, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Inonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 45.

Dengan berdasarkan hal diatas maka aturan hukum sangat penting apabila seorang konsumen dirugikan dalam mengonsumsi barang atau jasa, konsumen dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian tersebut. Dimana pelayanan jasa seharusnya lebih memperhatikan dan bekerja secara optimal dalam standar pelayanan jasa tersebut dikarenakan implementasinya belum baik di dalam masyarakat.⁸ Di dalam masyarakat, bahwa rendahnya kesadaran hukum pelaku usaha depot air minum di Kota Muntok Kabupaten Bangka Barat menyebabkan mudahnya untuk melakukan hal-hal yang dilarang oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam permasalahan diatas, untuk itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi yang berjudul **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Minum Depot Isi Ulang Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Minum Depot Isi Ulang Di Tinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?

⁸Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, Hlm. 296.

2. Faktor-faktor apakah yang menjadi kendala Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Barat dalam menanggulangi pelaku usaha depot isi ulang tanpa izin persyaratan kualitas air minum di Kota Muntok?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Minum Depot Isi Ulang Di Kota Muntok.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi kendala Dinas Kesehatan dalam menanggulangi pelaku usaha depot isi ulang yang tanpa izin persyaratan kualitas air minum Di Kota Muntok.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan di bidang perlindungan konsumen, khususnya berkaitan dengan perlindungan terhadap konsumen dalam mengonsumsi air minum Depot Isi Ulang di Kota Muntok. Selain itu, hasil pemikiran ini juga akan dapat menambah khasanah atau kekayaan kepustakaan di bidang konsumen pada umumnya, dan khususnya jasa bagaimana cara pengurusan izin Depot isi Ulang, serta dapat dijadikan sebagai bahan yang memuat data empiris sebagai dasar penelitian selanjutnya.
- b. Secara Praktis, diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang bermanfaat:

1) Bagi ilmu pengetahuan

Memberikan sumbangan pemikiran terhadap khasanah ilmu pengetahuan pada umumnya dan untuk mengembangkan pengetahuan pemikiran yang bermanfaat di bidang ilmu hukum.

2) Bagi Masyarakat

Dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Minum Depot Isi Ulang.

3) Bagi penulis

Mengembangkan dan meningkatkan kemampuan penulis dalam menerapkan teori sehingga dapat memperluas wawasan dan pengetahuan penulis, Khususnya dalam bidang hukum perdata tentang Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Mengonsumsi Air Minum Depot Isi Ulang.

4) Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan untuk sebagai pengetahuan dan/atau tambahan referensi khususnya Fakultas Hukum Universitas Bangka Belitung.

D. Kerangka Teori

Pada Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menyatakan bahwa Negara Indonesia adalah negara

hukum.⁹ Dengan sendirinya perlindungan hukum menjadi unsur esensial serta menjadi konsekuensi dalam negara hukum. Negara wajib menjamin hak-hak hukum warga negaranya. Perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap harkat dan martabat warga negaranya sebagai manusia. Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena teori ini fokus pada kajian perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang didasarkan pada teori ini, yaitu masyarakat yang berada pada posisi yang lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis. Istilah teori perlindungan hukum berasal dari bahasa Inggris, yaitu *legal protection theory*.¹⁰

Perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa aman baik fisik maupun mental kepada seorang. Dalam rumusan ini, perlindungan dikonstruksikan sebagai:

1. Bentuk pelayanan; dan
2. Subjek yang dilindungi.

Yang memberikan pelayanan, yaitu :

1. Aparat penegak hukum; atau
2. Aparat keamanan

Menurut **Satjipto Raharjo**, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain

⁹Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Abdi Pratiwi, Jakarta, 2005, Hlm. 7.

¹⁰Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, Hlm. 259.

dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. sedangkan **Maria** mengartikan perlindungan hukum adalah berkaitan dengan tindakan negara untuk melakukan sesuatu dengan (memberlakukan hukum negara secara eksklusif) dengan tujuan untuk memberikan jaminan kepastian hak-hak seorang atau kelompok orang.¹¹

Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum:¹²

1. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan
2. Subjek hukum
3. Objek hukum

Dalam subjek perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen. Objek perlingungannya adalah hak-hak setiap konsumen. Pengertian perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk perlindungan kepada konsumen.¹³ Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UUPK tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-

¹¹*Ibid.*, Hlm. 261.

¹²*Ibid.*, Hlm. 263.

¹³Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-Undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, Hlm. 10.

wenang yang merugikan pelaku usaha demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ukurannya secara kualitatif ditentukan dalam undang-undang perlindungan konsumen dan undang-undang lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat (Perdata) maupun bidang hukum publik (Hukum Pidana dan Hukum Administrasi Negara).¹⁴

Beberapa macam pengertian perlindungan konsumen lainnya menurut para ahli, yaitu sebagai berikut:¹⁵

1. Menurut **Janus Sidabalok**, perlindungan konsumen adalah perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.
2. Menurut **Elizabeth A. Martin**, perlindungan konsumen merupakan perlindungan yang diberikan, terutama secara hukum kepada konsumen (pihak yang melakukan akad dengan pihak lain dalam suatu bisnis untuk memperoleh barang dan jasa dari pihak yang mengadakannya).

Ada 2 (dua) jenis perlindungan yang diberikan kepada konsumen, yaitu: ¹⁶

¹⁴Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja grafindo Persada, Jakarta, 2014, Hlm. 1-2.

¹⁵<http://dwisantosapambudi.blogspot.co.id/2012/11/perlindungan-konsumen.html>, diunduh Tanggal 1 Maret 2016 pukul 20.00.

1. Perlindungan Preventif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen pada saat konsumen tersebut akan membeli atau menggunakan atau memanfaatkan suatu barang dan atau jasa tertentu, mulai melakukan proses pemilihan serangkaian atau sejumlah barang dan atau jasa tersebut dan selanjutnya memutuskan untuk membeli atau menggunakan atau memanfaatkan barang dan jasa dengan spesifikasi tertentu dan merek tertentu tersebut.

2. Perlindungan Kuratif

Perlindungan yang diberikan kepada konsumen sebagai akibat dari penggunaan atau pemanfaatan barang atau jasa tertentu oleh konsumen. Dalam hal ini perlu diperhatikan bahwa konsumen belum tentu dan tidak perlu, serta tidak boleh dipersamakan dengan pembeli barang dan atau jasa, meskipun pada umumnya konsumen adalah mereka yang membeli suatu barang atau jasa. Dalam hal ini seseorang dikatakan konsumen, cukup jika orang tersebut pengguna atau pemanfaat atau penikmat dari suatu barang atau jasa, tidak peduli ia mendapatkannya melalui pembelian atau pemberian.

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.”

¹⁶Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Tinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana Prenda Media Konsumen, Jakarta, 2011, Hlm. 39.

Adapun hak-hak setiap konsumen diantaranya, Pasal 4 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, disebutkan bahwa Hak Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa.¹⁷

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (inggris-amerika), atau *consumer* dan *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada.¹⁸ Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak mempunyai unsur diperdagangkan. Konsumen juga sebagai pengguna barang atau jasa yang dihasilkan produsen untuk memenuhi rangkaian kebutuhan sehari-hari.

Pasal 1 angka 5 Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pengertian jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.¹⁹ Menurut **Philip Kotler**, Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak

¹⁷Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-Undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, Hlm. 12.

¹⁸Az.Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, Hlm. 21.

¹⁹Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, Hlm. 281.

berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.²⁰

E. Metode Penelitian

Suatu laporan penelitian akan disebut ilmiah dan dipercaya kebenarannya apabila disusun dengan metode yang tepat. Penelitian menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum dalam penelitian ini adalah penelitian hukum *empiris*. Penelitian hukum empiris mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai perilaku nyata (*actual behavior*), sebagai gejala sosial yang sifatnya tidak tertulis, yang dialami setiap orang dalam hubungan hidup bermasyarakat.²¹

Sifat penelitian hukum dalam penelitian ini adalah *yuridis empiris*. Penelitian yuridis empiris ini merupakan butir-butir informasi yang dapat disintesiskan lebih lanjut kedalam teori melalui pembuatan konsep, penyusunan proposisi, dan penataan proposisi. Hasil-hasil observasi bisa digeneralisasi menjadi empiris yang baru yaitu dengan melalui pengukuran, peringkasan sampel, dan perkiraan parameter. Pencocokan hal yang demikian ini pada dasarnya merupakan usaha

²⁰Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 3.

²¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 54.

pengujian akan benar tidaknya hipotesis artinya didukung tidaknya oleh hasil-hasil observasi.²²

2. Metode Pendekatan

Sosiologi hukum merupakan suatu ilmu pengetahuan yang secara teoritis dan analitis dan empiris menyoroti pengaruh gejala sosial lain terhadap hukum,²³ sosiologi ini lebih ke masyarakat dengan hasil wawancara/*interview* ke masyarakat. Dalam hubungannya dengan masyarakat berpedoman pada kaidah-kaidah yang berlaku dalam kehidupan masyarakat kaidah tersebut dapat sesuai dengan aturan tertulis (hukum positif) dan dapat pula tidak. Karena itu, sosiologi hukum mempunyai fungsi untuk menguji apakah hukum dan peraturan perundang-undangan berfungsi bagi masyarakat.²⁴

3. Sumber Data

Data adalah hasil dari penelitian baik berupa fakta-fakta yang dapat disajikan sebagai bahan sumber informasi, sedangkan informasi adalah hasil pengolahan data yang dipakai untuk suatu keperluan guna memperoleh suatu informasi yang benar dari penelitian.

Penelitian ini menggunakan sumber data yang terdiri dari :²⁵

a. Data Primer

²²Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, Hlm. 55-57.

²³Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm. 25.

²⁴Rianto Adi, *Sosiologi Hukum Kajian Hukum Secara Sosiologi*, Yayasan Pustaka Obo Indonesia, Jakarta, 2012, Hlm. 21.

²⁵Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm. 31.

Data primer merupakan data yang diambil langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan empiris yakni cara untuk mengumpulkan data dalam sebuah penelitian ilmiah dengan cara wawancara langsung dengan narasumber yang berkaitan dengan kajian penelitian dan *observasi* ke lapangan. Dalam Penelitian ini wawancara yang dilakukan oleh pelaku usaha Air Depot Isi Ulang di Kota Muntok Kabupaten Bangka Barat dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Barat.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau berasal dari bahan kepustakaan. Data sekunder berupa bahan-bahan pustaka yang terdiri dari:

- 1) Bahan hukum primer berdasarkan kumpulan undang-undang untuk menjawab dua pokok permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Bahan-bahan hukum yang mengikat dalam penelitian terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 492/menkes/per/iv/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air.
- 2) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer seperti buku-buku dan hasil penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini.

3) Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti media internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan didalam penelitian ini terdiri dari data primer maka dilakukan dengan wawancara kepada pelaku usaha jasa Air Depot Isi Ulang yang terkait, wawancara kepada lembaga yang terkait dan juga pihak-pihak konsumen. Adapun alat yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan wawancara (*interview*), pengamatan (*observasi*), seperti Depot Air Isi Ulang di Kabupaten Bangka Barat, PDAM Sejiran Setason dan Dinas Kesehatan Kabupaten Bangka Barat.

Sedangkan dengan teknik pengumpulan datanya untuk data sekunder menggunakan pustaka yaitu pengkajian informasi tertulis mengenai hukum yang berasal dari berbagai sumber dan dipublikasi.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara *deskriptif kualitatif* artinya menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data analisis data dilakukan secara komprehensif dan lengkap. Analisis data dalam penelitian *deskriptif kualitatif* dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan selama di

lapangan dan setelah selesai di lapangan analisis telah mulai sejak merumuskan dan sampai penulisan hasil penelitian.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang diperoleh dan disusun sistematis, kemudian data yang telah terkumpul harus dipisah-pisahkan menurut kategori masing-masing dan kemudian ditafsirkan ataupun dianalisis dalam upaya untuk mencari jawaban permasalahan dari penelitian tersebut untuk mengetahui bagaimana sistem penerapan hukum yang dilakukan.

Analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data dari hasil wawancara. Wawancara yang dilakukan dengan cara langsung turun ke lapangan dan setelah selesai di lapangan analisis telah mulai sejak merumuskan dan sampai penulisan hasil penelitian. Analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data dari hasil wawancara.