

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Renang adalah salah satu olahraga yang paling sering kita jumpai. Anak kecil maupun orang dewasa tak pernah berhenti setiap harinya unuk pergi ketempat Jasa Kolam Renang. Konsumen pada umumnya memilih tempat Kolam Renang yang nyaman, memiliki fasilitas yang bersih, dan sistem keamanan yang baik serta harga yang terjangkau. Jadi, ini merupakan bagian dari perilaku konsumen, bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi yang berhubungan dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan, menggunakan barang-barang atau jasa yang dapat dipengaruhi lingkungan.¹Seiring dari keinginan dari konsumen yang meningkat, saat ini pun pelaku usaha mulai meningkatkan mendirikan jasa kolam renang diikuti perkembangan atau bertambahnya Peminatan konsumen.

Dalam dunia persaingan usaha saat ini pelaku usaha tidak saja hanya bergerak di dalam penjualan, tetapi melainkan dalam bentuk Bidang Jasa khususnya Jasa Kolam renang ini. Kolam Renang merupakan bagian dari Penunjang Pelayanan Pariwisata, biasanya terdapat ditempat objek Wisata Khusus kolam renang dan terdapat di Hotel. Permasalahan yang

¹Danang Sunyoto, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, CAPS (Center Of Academic Publising Service), Yogyakarta, 2015, Hlm. 4.

sering terjadi di lapangan ditemukan kolam renang yang tidak memberikan jasanya yang baik dan sesuai harapan konsumen serta kewajiban yang tidak tertunaikan. Dengan hadirnya Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang bertujuan secara langsung untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen. Secara tidak langsung, hukum ini juga akan mendorong produsen untuk melakukan usaha dengan penuh tanggungjawab.²

Dengan pemahaman bahwa 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.³

Air kolam renang adalah air di dalam kolam renang yang digunakan untuk olahraga dan kualitasnya memenuhi syarat kesehatan.⁴ Untuk itu para penyedia jasa kolam renang haruslah memenuhi syarat kesehatan yang telah ada agar konsumen tidak merasa dirugikan.

²Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar grafika, Jakarta, 2008, Hlm. 10.

³Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Inonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 45.

⁴Pasal 1 ayat d Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.

Pelayanan penyedia jasa kolam renang haruslah memberikan pelayanan yang baik, mereka haruslah memperhatikan serta memperdulikan permasalahan yang ada. Konsumen pada dasarnya berhak untuk memilih tempat rekreasi yang baginya memberikan kesenangan tersendiri dan kenyamanan, seperti halnya kolam renang. Konsumen pengguna jasa kolam renang ini merupakan *Konsumen Akhir*. *Konsumen akhir*, adalah setiap orang alami yang mendapatkan dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non-komersial).⁵

Bagi konsumen akhir (selanjutnya disebut konsumen), mereka memerlukan produk konsumen (barang/jasa konsumen) yang aman bagi kesehatan tubuh atau keamanan jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Oleh karena itu, yang dibutuhkan adalah kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur dan bertanggungjawab.⁶ Untuk itu setiap konsumen menginginkan suatu fasilitas pelayanan yang layak, bermutu, nyaman, adil, yang senantiasa dapat memberikan pelayan yang sesuai dengan standart peraturan yang berlaku.

Berdasarkan penjelasan ini maka dapat disimpulkan bahwa agar penyedia jasa dapat lebih peduli dan menyadari bahwa yang diutamakan

⁵Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2007, Hlm. 29.

⁶*Ibid.*, Hlm.31.

dari pengguna jasa konsumen adalah nilai-nilai kesehatan, keamanan, kenyamanan, kemanfaatan serta nilai keselamatan.

Tetapi nyatanya saat dilapangan muncul beberapa permasalahan yang sering terjadi, seperti halnya ditemukan kolam renang yang tidak memberikan jasanya secara baik dan sesuai harapan konsumen, serta kewajiban yang tidak tertunaikan. Berdasarkan daftar persyaratan air kolam renang yang terdapat di Peraturan Pemerintah Nomor 416 Tahun 1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air bahwa persyaratannya harus mengikuti Parameter, Satuan, dan Kadar yang diperbolehkan. Parameter terdiri dari Fisika, Kimia, Mikro Biologik dan Radio Aktivitas.⁷ Satuan yaitu menghitung mg/L atau jumlah per ml. Sedangkan, kadar yang diperbolehkan yakni kapasitas minimum dan maksimumnya. Parameter Fisika terdiri bau, kejernihan, minyak dan warna. Keterangan dari Parameter ini yakni, bebas dari bau yang mengganggu, bebas dari benda terapung, piringan sechi yang diletakkan pada dasar kolam dengan garis tengah 150 mm pada dasar kolam yang paling terdalam dan dapat dilihat jelas dari tepi kolam pada jarak lurus 9 meter. Parameter Kimia terdiri dari Aluminium, Kesadahan (CaCO_3), Oksigen terabsorpsi (O_2), pH, Sisa Chlor, Tembaga sebagai Cu, Deterjen, Kebutuhan Oksigen Biokimia (BOD), dan Oksigen terlarut, yang memiliki keterangan dalam waktu 4 jam pada suhu udara dan sebagai O_2 . Parameter Mikro biologik terdiri dari Koliform total dan Jumlah kuman mangan.

⁷Daftar Persyaratan Air Kolam Renang Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.

Parameter Radio Aktivitas yakni terdiri dari Aktivitas Alpha (Gross Alpha Activity) dan Aktivitas Beta (Gross Beta Activity).⁸

Adapun contoh kasus yang ada di Kota Pangkalpinang adalah terdapat kolam renang yang memiliki tingkat tawas dan kaporit yang tinggi, air kolam tidak bersih seperti halnya kotor ataupun jorok terdapat lumut-lumut dan kotoran di dalamnya. Serta terdapat pula kolam renang yang tidak memiliki petugas yang mengawasi, dan tidak adanya alat yang digunakan untuk konsumen apabila ada konsumen yang tenggelam. Permasalahan tidak berhenti disitu saja, sering dijumpai pula kapasitas konsumen jasa kolam renang yang melebihi kapasitas pengunanya sehingga membuat konsumen terganggu atau tidak nyaman menggunakan kolam renang. Kemudian, tidak ditemukannya peraturan mengenai tata tertib seperti halnya konsumen dilarang untuk berenang jika kondisi sedang terluka, punya penyakit kulit, tidak mandi sehari-hari serta memakai baju yang kotor. Para pelaku usaha/ penyedia jasa ini hanya membuat aturan untuk dilarang berenang di kolam yang dalam jika konsumen tidak tahu berenang.⁹ Bisa dikatakan bahwa pelaku usaha kolam renang/penyedia jasa kolam renang tidak mengikuti standart peraturan yang sudah ditetapkan. Tentu saja hal ini dapat merugikan konsumen dalam faktor-faktor kesehatan, keselamatan, keamanan, kenyamanan serta dapat merugikan konsumen dalam hal ekonomi. Jika sesuatu hal yang

⁸Daftar Persyaratan Air Kolam Renang Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 416 Tahun 1990 Tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air.

⁹Sanitasi-kolam-renang,<https://kristonimala.wordpress.com/2009/12/11/sanitasi-kolam-renang/> diakses pada tanggal 28 Maret 2016 pukul 10.00 Wib.

terjadi pada konsumen dan merugikan jelaslah penyedia jasa harus siap bertanggungjawab. Belum hal lainnya lagi seperti permasalahan dengan sistem keamanan transportasi pengunjung/konsumen, dan barang-barang yang hilang di tempat jasa kolam renang. Tentunya jika melihat semua permasalahan yang terjadi ini, memicu kerugian dan oleh sebab itu para konsumen patut untuk di lindungi. Sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia, seorang konsumen jika dirugikan dalam mengonsumsi barang atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu.¹⁰

Bila dibiarkan permasalahan ini terus menerus maka konsumen tak henti-hentinya akan mengalami kerugian baik dari segi kesehatan kenyamanan, keselamatan maupun kehilangan benda berharga. Dengan hadirnya peraturan mengenai persyaratan kualitas air kolam ini maka telah jelas para penyedia jasa kolam renang tidak bisa seenaknya untuk berbuat curang dan membahayakan konsumen, serta konsumen dalam hal ini bisa mendapatkan perlindungan hukum dari gangguan kesehatan maupun kerugian yang dialaminya. Tujuan penelitian ini ditujukan kepada Penyedia Jasa kolam renang agar lebih memperhatikan aspek keselamatan, keamanan, dan kesehatan para konsumen. Solusi yang harus dilakukan kepada pelaku usaha adalah para pelaku usaha/ penyedia jasa kolam renang di Pangkalpinang haruslah memberikan pelayanan jasa yang baik, memberikan perlindungan dan bertindak sesuai standart aturan yang telah

¹⁰Yusuf Sofie, *Perlindungan Konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2009, Hlm. 296.

ditetapkan. Serta memperdulikan aspek keselamatan, keamanan dan kenyamanan konsumen, lebih aktif dalam hal perlindungan serta menjaga lingkungan kolam renang tetap bersih dan jauh dari faktor-faktor bahaya yang merugikan konsumen, diharapkan penyedia jasa kolam renang dapat memahami dan mengetahui bahwa konsumen haruslah dilindungi hak-haknya yang ada di dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dari permasalahan yang sudah dijelaskan, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan menyusunnya menjadi sebuah skripsi dengan judul **Perlindungan Hukum bagi Konsumen Jasa Kolam Renang di Kota Pangkalpinang Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan di atas, maka rumusan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen jasa kolam renang di kota pangkalpinang di tinjau dari Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban jasa kolam renang apabila terjadi hal yang merugikan konsumen?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen jasa kolam renang di Kota Pangkalpinang.
2. Untuk mengetahui pertanggungjawaban jasa kolam renang apabila terjadi hal yang merugikan konsumen.

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan beberapa manfaat antara lain :

1. Secara teoritis kegunaan penelitian ini akan berguna untuk sumbangan kontribusi pendidikan bagi perkembangan ilmu hukum khususnya perlindungan konsumen dan memberikan pengetahuan bagi penulis sendiri mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen jasa kolam renang di Kota Pangkalpinang.
2. Secara praktis pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi konsep pemikiran dan masukan bagi setiap masyarakat selaku pihak konsumen, pemerintah, dan terlebih khususnya terhadap penyedia jasa kolam renang di Kota Pangkalpinang sebagai bahan pertimbangan dalam memperhatikan kepentingan keamanan, kenyamanan. Kemanfaatan, dan keselamatan yang baik dan konsumen ataupun jasanya dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat atau konsumen serta juga dapat member informasi terhadap pelaku usaha jasa lainnya.

D. Kerangka Teori

1. Perlindungan Hukum

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus kajian teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang disasarkan 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 protectiontheory*.¹¹

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian. Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum, meliputi:¹²

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

Pengertian mengenai perlindungan konsumen dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 dijelaskan bahwa

¹¹SalimHS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis Dan Disertasi*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, Hlm. 259.

¹²SalimHs dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit.*, Hlm. 262-263.

Perlindungan konsumen adalah Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹³ Kalimat yang menyatakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenangnya merugikan pelaku usaha hanya demi untuk perlindungan konsumen. Meskipun Undang-Undang ini disebut perlindungan konsumen namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.¹⁴

Kesewenang-wenangan akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu, agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum, ditentukan dalam Undang-Undang perlindungan konsumen lainnya yang juga dimaksudkan dan masih berlaku untuk memberikan perlindungan konsumen, baik dalam bidang hukum privat perdata maupun dalam bidang hukum publik (hukum pidana dan HAN).

Secara teoretis, bentuk perlindungan hukum dibagi menjadi dua bentuk, yaitu:¹⁵

- a. Perlindungan preventif merupakan perlindungan hukum yang sifatnya pencegahan. Perlindungan memberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atas pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintahan mendapat

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

¹⁴*Ibid.*, Hlm. 285.

¹⁵Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit.*, Hlm. 264.

bentuk yang definitif. Sehingga, perlindungan hukum ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak.

- b. Perlindungan represif berfungsi untuk menyelesaikan apabila terjadi sengketa. Merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.¹⁶

2. Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *Consumer* (Inggris-Amerika, atau *Consument/konsumen* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai *pemakai atau konsumen*.¹⁷ Konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan untuk tidak diperdagangkan.¹⁸

Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Konsumen dapat pula terdiri dari mereka

¹⁶*Ibid.*, Hlm. 264.

¹⁷Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Medi, Jakarta, 2002, Hlm. 3.

¹⁸*Ibid.*, Hlm. 10.

yang menggunakan produk akhir untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup mereka, keluarganya dan atau rumah tangga, mereka disebut sebagai *konsumen akhir*. Bagi *konsumen akhir*, barang dan/jasa itu adalah barang atau jasa konsumen. Konsumen akhir ini memerlukan produk konsumen barang dan/ atau jasa yang aman bagi kesehatan tubuh atau keamanan atau keamana jiwa, serta pada umumnya untuk kesejahteraan keluarga atau rumah tangganya. Karena itu, yang diperlukan adalah kaidah-kaidah hukum yang menjamin syarat-syarat aman setiap produk konsumen bagi konsumsi manusia, dilengkapi dengan informasi yang benar, jujur, dan bertanggung jawab.¹⁹

Perlu diketahui konsumen memiliki hak-haknya diantaranya salah satu terdapat di dalam Pasal 4 butir a Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang dimana berbunyi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/jasa. Berati dengan jelas bahwa konsumen telah mendapatkan haknya dari setiap hak konsumen wajib untuk dilakukan perlindungan hukum terhadap konsumen.²⁰ Disamping itu pula Undang- Undang perlindungan konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berdasarkan pada Falsafah

¹⁹*Ibid.*, Hlm. 12-15.

²⁰Pasal 4 butir a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, 2012.

Kenegaraan Republik Indonesia yaitu Dasar Negara Pancasila dan Konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.²¹

Pasal 2 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, kemanan, dan berdasarkan konsumen, serta kepastian hukum. Perlindungan diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:²²

1. Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamankan segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Asas keseimbangan adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/ atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

²¹Sentosa Sembiring, *Op. Cit.*, Hlm. 36.

²²Elsi Kartika sari dan advendi simangunsong, *Hukum dalam Ekonomi*, PT. Grasindo, Jakarta, 2007, Hlm. 160.

5. Asas kepastian hukum, yakni baik pelaku maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.

3. Jasa

Pengertian jasa di dalam Pasal 1 ayat 5 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 menyebutkan bahwa:

Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²³ Menurut **Philip Kotler dan Stanton**, pengertian jasa pada dasarnya merupakan suatu yang tidak terwujud, yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.²⁴ Jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan.²⁵

Jasa merupakan salah satu produk, karena jasa didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.²⁶

²³Pasal 1 ayat 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Sinar Grafika, 2012.

²⁴Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung, 2015, Hlm. 2.

²⁵*Ibid.*, Hlm. 10.

²⁶Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia Publishing, Jawa timur, 2004, Hlm. 16.

Dilihat dari sisi karakteristik jasa yang membedakannya dari barang terdapat delapan aspek mendasar yang membedakan jasa dengan barang fisik, yang menurut **Lovelock**, yaitu:²⁷

- a. Produk jasa yang di konsumsi tidak dimiliki oleh konsumen;
- b. Produk jasa merupakan suatu kinerja yang sifatnya *intangibles* (tidak berwujud);
- c. Dalam proses produksi jasa, konsumen memiliki peran yang lebih besar untuk turut serta pengolahnya dibandingkan dengan produk barang fisik;
- d. Orang-orang yang terlibat dalam proses jasa berperan sedikit banyak dalam pembentukan atau mendesain jasa.;
- e. Dalam hal operasionalisasi masukan atau keluaran, produk jasa lebih bervariasi;
- f. Produk jasa tertentu sulit dievaluasi oleh konsumen;
- g. Jasa tidak dapat disimpan;
- h. Faktor waktu dalam proses jasa dan konsumsi jasa relatif lebih diperhatikan;

Menurut **Kotler** jasa memiliki empat ciri utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, yaitu:²⁸

- a. Tidak berwujud (*Intangibility*)
- b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

²⁷Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 3.

²⁸Muhammad Adam, *Op.Cit.*, Hlm. 2

c. Beraneka Ragam (*Variability*)

E. Metode Penelitian

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

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah termasuk penelitian hukum yuridis empiris yaitu Dalam hal ini memfokus pada perilaku (*behavior*) yang dianut dan/atau berkembang dalam masyarakat.²⁹ 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 sample, dan perkiraan parameter.

Pencocokan hal yang demikian ini pada dasarnya merupakan usaha pengujian akan benar tidaknya hipotesis artinya didukung tidaknya oleh hasil-hasil observasi.³⁰

Data yang diambil langsung di lokasi penelitian. Penelitian ini difokuskan pada penelitian lapangan beserta, kuesioner, dan wawancara, peneliti berusaha menguraikan tentang perlindungan

²⁹Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 157.

³⁰Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, Hlm. 55-57.

hukum terhadap konsumen jasa kolam renang di Kota Pangkalpinang beserta permasalahan yang ditimbulkan.

2. Metode Pendekatan

Pendekatan sosiologi hukum merupakan pendekatan yang menganalisis tentang bagaimana reaksi dan interaksi yang terjadi ketika sistem norma itu bekerja di dalam masyarakat. Disamping itu, dikenal juga pendekatan sosiologi tentang hukum. Pendekatan ini dikonstruksikan sebagai sesuatu perilaku masyarakat yang ajek, terlembagakan serta mendapatkan legitimasi secara sosial.³¹ 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.³² Kajian sosiologi hukum secara empiris ini memandang hukum sebagai kenyataan yang mencakup kenyataan sosioal, kultur.³³ Maka dapatlah dikatakan, bahwa sosiologi hukum merupakan suatu ilmupengetahuan yang secara teoritis analitis dan

³¹Salim Hs dan Erlies Septiana Nurbani, *Op. Cit.*, Hlm. 303.

³²Rianto Adi, *Sosiologi Hukum Kajian Hukum Secara Sosiologi*, Yayasan Pustaka Obo Indonesia, Jakarta, 2012, Hlm. 21

³³Yesmil Anwar dan Adang, *Pengantar Sosiologi Hukum*, PT. Grasindo, Jakarta, 2008. Hlm. 94.

empiris menyoroti pengaruh gejala sosial lain terhadap hukum, dan sebaliknya.³⁴

3. Sumber Data

Data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu, data yang diperoleh langsung dari sumber pertama. Data sekunder, antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, dan sebagainya.³⁵ Data primer diperoleh berasal dari data lapangan. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara, observasi, dan kuesioner dengan pihak yang bersangkutan yaitu jasa kolam renang yang terkait beserta konsumen. Untuk Hasil wawancara yang diharapkan dapat memiliki tingkat data yang tinggi. Dalam proses konsumen jasa kolam renang, bahkan peneliti dapat menjadi partisipan dalam kasus yang diteliti. Data sekunder data yang diperoleh dari data olahan dari pihak lain, yang mencakup buku-buku, jurnal hukum, kumpulan Undang- undang bahan-bahan hukum yang mengikat dalam penelitian terdiri dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

4. Teknik Pengumpulan Data

Ada tiga teknik pengumpulan data dalam metode survei, yaitu:³⁶

a. Wawancara (*interview*)

³⁴Soerjono Soekanto, *Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, Hlm.25

³⁵Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, Hlm. 30.

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung, 2007, Hlm. 15.

Wawancara (*interview*) adalah teknik pengumpulan data situasi peran antar pribadi bertatap muka dengan mengajukan pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

c. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala yang terjadi untuk dikemudian dilakukan pencatatan. Observasi dilakukan langsung terjun ke lapangan untuk mempelajari perilaku manusia., proses kejadian, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

5. Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan kuantitatif artinya deskriptif adalah analisis dengan menggunakan pendekatan atau rumus statistik dan disertai tabel yang dianalisis dengan regresi berganda sehingga mudah dipahami dan diinterpretasi.³⁷ Penelitian kuantitatif adalah data yang diukur dalam suatu skala numerik (angka). Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.³⁸ Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*.³⁹ *Purposive sampling* adalah populasi yang akan dijadikan sampel telah memenuhi kriteria tertentu kemudian dipilih berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk ukuran sampelnya tidak dipersoalkan, pengambilan sampel secara *purposive sampling* disesuaikan dengan tujuan penelitian.⁴⁰

³⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2012, Hlm. 207.

³⁸*Ibid.*, Hlm. 210.

³⁹*Ibid.*, Hlm. 61.

⁴⁰Abdulkadir Muhammad, *Op.Cit.*, Hlm. 47.