

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air adalah sumber daya yang paling melimpah di permukaan bumi, merupakan komponen utama bagi semua makhluk hidup, dan merupakan kekuatan utama yang secara konstan membentuk permukaan bumi. Air juga merupakan faktor penentu dalam pengaturan iklim di permukaan bumi untuk kebutuhan manusia.¹

Air merupakan sumber daya alam yang diperlukan untuk hajat hidup orang banyak, bahkan oleh semua makhluk hidup. Pemanfaatan air untuk berbagai kepentingan harus dilakukan secara bijaksana, dengan memperhitungkan kepentingan generasi sekarang dan generasi mendatang. Aspek pemakaian sumber daya air yang dibutuhkan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan dan perlindungan sumber daya air secara seksama.²

¹ Indarto, *Hidrologi Dasar Teori dan Contoh Aplikasi Model Hidrologi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2010, Hlm. 3.

² Hefni Effendi, *Telaah Kualitas Air Bagi Pengelolaan Sumber Daya Air dan Lingkungan Perairan*, Kanisius, Yogyakarta, 2003, Hlm. 11.

Pengadaan air bersih merupakan kegiatan pemanfaatan sumber daya alam yang berguna bagi kehidupan manusia, dimana air merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat penting bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik kebutuhan sehari-hari maupun kebutuhan yang lain.

Dikarenakan begitu pentingnya air dalam kehidupan sehari-hari, maka ada baiknya bila hal ini didukung dengan pendistribusian air yang baik pula. Namun tidak seperti halnya dalam pendistribusian air di Pangkalpinang yang tidak merata. Banyak masyarakat yang merasa dirugikan karena telah membayar rutin kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) namun air yang mengalir kerumah mereka hanya sedikit bahkan tidak sama sekali. Dalam hal ini tidak hanya materi saja yang dirugikan, namun hak untuk mendapatkan air bersih yang layak untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari pun tidak mereka dapatkan.

Sebagai bangsa merdeka yang telah dikarunia oleh Tuhan yang Maha Esa berupa kekayaan alam yang terkandung dibumi negara Indonesia ini, salah satunya adalah sangat mutlak digunakan untuk umat manusia sepanjang masa demi kebutuhan sehari-hari.

Air merupakan kebutuhan dasar manusia yang keberadaannya dijamin konstitusi, yaitu Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 Ayat 3 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Konstitusi ini jelas menunjukkan dan merupakan kontrak sosial antara pemerintah dan warga negaranya.³

Mengingat fungsi dan kebutuhan air sebagai kebutuhan pokok hidup manusia dan merupakan sumber alam yang terkandung didalam bumi, maka tepatlah kiranya landasan pokok tentang pemanfaatan air dan kekayaan yang terkandung diwilayah Indonesia diatur didalam Undang-Undang Dasar 1945 tersebut.

Berdasarkan landasan tersebut dapat kita ketahui bahwa negara kita telah mempunyai keinginan besar untuk menguasai dan mengatur pemanfaatan air demi terpenuhinya kebutuhan warga masyarakat secara adil dan merata, maka dalam hal penyediaan air minum memerlukan perencanaan yang matang. Dalam arti perlu ditangani secara efisien dan efektif sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.

Masyarakat yang dimaksud yaitu konsumen. Di dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.⁴

³ Bunasor Salim, *Sumberdaya Air dan Kesejahteraan Publik*, PT IPB Press, Bogor, 2011, Hlm. 4.

⁴ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 4.

Penggunaan istilah “pemakai” dalam rumusan Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut sesungguhnya kurang tepat. Ketentuan yang menyatakan “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat “, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain”, tampak ada kerancuan didalamnya. Sebagai pemakai dengan sendirinya untuk kepentingan diri sendiri, dan bukan untuk keluarga, *bijstander*, atau makhluk hidup lainnya.⁵

Dilihat dari isinya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memuat garis-garis besar perlindungan kepada konsumen yang memungkinkan lagi diatur dalam perundang-undangan sendiri.⁶ Pengertian perlindungan konsumen yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga meliputi pemakai barang untuk kepentingan diri sendiri maupun makhluk hidup lainnya.⁷ Berbicara tentang perlindungan konsumen sama halnya dengan membicarakan tanggung jawab produsen atau tanggung jawab produk, karena pada dasarnya tanggung jawab produsen dimaksudkan untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.⁸

⁵ *Ibid.*, Hlm. 4.

⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm 51.

⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.Cit.*, Hlm.6.

⁸ *Ibid.*, Hlm. 23.

Dengan sistem penyediaan air minum tersebut tujuan yang ingin dicapai adalah pengelolaan dan pengurusan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau bagi semua lapisan masyarakat. Sementara penyediaan air bersih yang dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) belum mampu memberikan pelayanan yang seimbang akan kebutuhan masyarakat terhadap pembagian air yang tidak merata tersebut. Selama ini pelanggan dituntut terus memenuhi kewajiban dalam pembayaran tagihan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan akan dikenai sanksi jika mengalami ketelambatan pembayaran, baik itu berupa denda sampai berupa pencabutan atau pemutusan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) itu sendiri sedangkan disisi lain Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Pangkalpinang sendiri belum melakukan pelayanan yang optimal kepada pelanggan atau konsumen. Berbagai macam permasalahan terhadap perusahaan daerah itu seperti air kotor, air keruh, menguning, kebocoran pipa, air mengalir jika dibantu dengan mesin pompa air dan juga seringnya terjadi keterlambatan pemasukan terhadap air bersih khususnya di Kota Pangkalpinang.

Menurut **John C. Mowen dan Michael Minor** sebaiknya perusahaan harus memberi tanggapan yang jauh lebih cepat atas keluhan dari pada yang

dilakukannya. Selain itu, perusahaan juga harus menjawab keluhan sepenuhnya.⁹

Untuk itu air sangat penting dalam kehidupan atau menjadi kebutuhan dasar. Penggunaan air selalu meningkat sejalan dengan pertumbuhan penduduk dan kemajuan diberbagai bidang akibat pembangunan. Air tidak hanya semata-mata berfungsi untuk minum, mandi, dan mencuci tetapi juga berkembang menjadi bahan-bahan ekonomis terutama dikota-kota khususnya Kota Pangkalpinang.

Permasalahan yang dihadapi konsumen atau masyarakat Pangkalpinang sebagai konsumen Perusahaan Daerah Air Minum tidak mendapat layanan yang seharusnya didapat dari PDAM Kota Pangkalpinang. Permasalahan tersebut yang menjadi keluhan konsumen atau masyarakat Kota Pangkalpinang Pendistribusian air yang tidak merata antara warga masyarakat yang satu dengan masyarakat warga lainnya, mengakibatkan warga kesusahan dalam mendapatkan air bersih untuk keperluan sehari-hari seperti mencuci, mandi, untuk masak dan lain-lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, saya tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **Perlindungan Hukum Konsumen Atas Distribusi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pangkalpinang Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

⁹ Jhon C. Mowen dan Michael Minor, *Perilaku Konsumen*, PT Gelora Aksara Pratama, Jakarta, 2002, Hlm. 115.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Konsumen Atas Distribusi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Pangkalpinang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Konsumen Atas Distribusi ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen di Kota Pangkalpinang?

C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Penelitian merupakan bagian pokok ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih mendalami segala segi kehidupan. Penelitian juga merupakan sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan baik dari segi teoritis dan praktek.

Demikian pula penulis dalam melakukan penelitian ini mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai yaitu untuk menjawab masalah yang tertuang dalam rumusan masalah. Adapun tujuan yang akan di capai dari penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Pangkalpinang.

2. Untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka kajian penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut;

1. Secara Teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan di bidang perlindungan konsumen, khususnya berkaitan dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Pangkalpinang. Selain itu, hasil pemikiran ini juga akan dapat menambah khasanah atau kekayaan kepustakaan di bidang konsumen pada umumnya, dan khususnya bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Pangkalpinang, serta dapat dijadikan sebagai bahan yang memuat data empiris sebagai dasar penelitian selanjutnya.
2. Secara Praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi semua orang sebagai pihak konsumen, pemerintah dan khususnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Pangkalpinang sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan manfaat dan kenyamanan yang baik terhadap konsumen ataupun jasa yang dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat atau konsumen serta juga dapat memberi informasi terhadap pelaku usaha jasa lainnya.

D. Kerangka Teori

Negara Indonesia merupakan negara hukum berdasarkan Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Tahun 1945, oleh karena itu setiap permasalahan hukum harus di selesaikan dengan prosedur hukum. Dalam hal ini, 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

Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen baiknya mencakup segala lapisan masyarakat, sehingga hak-hak masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan Undang- Undang yang berlaku.

Perlindungan adalah suatu bentuk pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh aparat penegak hukum atau aparat keamanan untuk memberikan rasa

¹⁰ Salim Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Raja Grafindo, Jakarta, 2014, Hlm. 259.

aman baik fisik maupun mental kepada seseorang. Adapun rumusan mengenai perlindungan dikonstruksikan sebagai:¹¹

- a. Bentuk pelayanan
- b. Subjek yang dilindungi
yang memberikan pelayanan

Adapun unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum, meliputi:¹²

- a. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan.
- b. Subjek hukum.
- c. Objek perlindungan hukum.

Menurut **Satjipto Raharjo**, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. sedangkan **Maria Theresia Geme** 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.

Unsur-unsur yang tercantum dalam definisi teori perlindungan hukum:

- a. Adanya wujud atau bentuk perlindungan atau tujuan perlindungan.

¹¹ *Ibid*, Hlm. 261.

¹² *Ibid*, Hlm. 262.

b. Subjek hukum.

c. Objek hukum.

Menurut **Sudikno Mertokusumo** mengemukakan tidak hanya tentang tujuan hukum, tetapi juga tentang fungsi hukum dan perlindungan hukum. ia berpendapat bahwa:¹³

“Dalam fungsinya sebagai pelindungan kepentingan manusia hukum mempunyai tujuan. Hukum mempunyai sasaran yang hendak dicapai. Adapun tujuan pokok hukum adalah menciptakan tatanan masyarakat yang tertip, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Dengan tercapainya ketertiban didalam masyarakat diharapkan kepentingan manusia akan terlindungi. Dalam mencapai tujuannya itu hukum bertugas membagi hak dan kewajiban antar perorangan didalam masyarakat, membagi wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum”.

Subjek perlindungan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah konsumen. Objek perlindungannya 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.¹⁴ Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan

¹³ *Ibid.*, Hlm. 269.

¹⁴ Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Peraturan Perundang-Undangan Yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, Hlm. 10.

“segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (english-amerika), atau *consumer* dan *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. 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.¹⁵

Menurut **Philip Kotler**, Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu produk jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.¹⁶ Setiap konsumen mendambakan hak-haknya dengan layak, memiliki *bargaining power* (daya tawar) yang sama takkala melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Setiap konsumen menginginkan suatu pelayanan jasa yang diatur dengan prinsip-prinsip, peraturan serta suatu itikad baik dari

¹⁵ Az Nasutin, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006, Hlm. 21.

¹⁶ Husein Umar, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, Hlm. 3.

semua unsur yang terlibat didalamnya baik pelaku usaha, pemerintah maupun konsumen itu sendiri.¹⁷

Menurut **Nasution** menjelaskan bahwa Hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan pada hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupun tingkat pendidikan. Rasionalitasnya adalah tidak selalu tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakkan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi para pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.¹⁸

Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama yaitu kepentingan hukum (hak-hak) Konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur Hak-hak dan Kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.

¹⁷ Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor Selatan, 2004, Hlm. 332.

¹⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, Hlm. 46.

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan juga sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum, yaitu :¹⁹

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhan atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

¹⁹ *Ibid.*, Hlm. 39.

- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen adalah :²⁰

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Terdapat asas-asas yang diatur didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya :²¹

- a. Asas manfaat.
- b. Asas keadilan.
- c. Asas keseimbangan.
- d. Asas keamanan dan keselamatan.
- e. Asas kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila dijelaskan substansinya, dapat dibagi menjadi tiga asas yaitu:²²

²⁰ Sentosa Sembiring, *Himpunan Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Perundang-undangan yang Terkait*, Nuansa Aulia, Bandung, 2006, Hlm. 13.

²¹ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2011, Hlm. 25.

²² *Ibid.*, Hlm. 26.

- a. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
- b. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
- c. Asas kepastian hukum.

Pengelolaan sumber daya air sangat penting, agar dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan dengan tingkat mutu yang diinginkan. Salah satu langkah pengelolaan yang dilakukan adalah pemantauan dan interpretasi data kualitas air serta pembagian air untuk setiap warga. Namun, sebelum melangkah pada tahap pengelolaan, diperlukan pemahaman yang baik tentang terminologi, karakteristik, dan interkoneksi parameter-parameter kualitas air.²³

Dalam Pasal 1 Angka 9 Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 6 Tahun 2007 tentang Penyertaan Modal Pemerintah Kota Pangkalpinang Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dharma Kota Pangkalpinang adalah Perusahaan daerah adalah badan usaha milik daerah (BUMD), perusahaan daerah air minum (PDAM), Tirta Dharma kota Pangkalpinang.

Serta dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum Pasal 2 adalah penetapan tarif didasarkan pada prinsip :

- a. Keterjangkauan dan keadilan;
- b. Mutu pelayanan;

²³ Hefni Effendi, *Op.Cit.*, Hlm. 12.

- c. Pemulihan biaya;
- d. Efisiensi pemakaian air;
- e. Transparansi dan akuntabilitas; dan
- f. Perlindungan air baku.

Sedangkan dalam Pasal 4 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum pada Perusahaan Daerah Air Minum menyatakan bahwa tarif ditetapkan dengan mempertimbangan keseimbangan dengan tingkat mutu pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

E. Metode Penelitian

Metode dalam setiap penelitian hukum adalah menguraikan tentang cara bagaimana suatu penelitian hukum itu harus dilaksanakan, namun demikian menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan sebagai berikut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan 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.²⁴

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 pengujian akan benar tidaknya hipotesis artinya didukung tidaknya oleh hasil-hasil observasi.²⁵

2. Metode Pendekatan

Pendekatan kasus dilakukan dengan cara melakukan telaah terhadap kasus-kasus yang berkaitan dengan isu yang dihadapi baik untuk keperluan praktek maupun untuk kajian akademis. Hal ini merupakan referensi bagi penyusunan argumentasi dalam pemecahan isu hukum. Pendekatan kasus tidak sama dengan studi kasus karena didalam pendekatan kasus terdapat beberapa kasus ditelaah untuk referensi bagi suatu isu hukum. Sementara

²⁴Abdulkadir Muhammad, *Hukum Dan Penelitian Hukum*, Aditya Bakti, Bandung, 2004, Hlm. 54.

²⁵Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2012, Hlm. 55-57.

studi kasus merupakan suatu studi terhadap kasus tertentu dari berbagai aspek hukum.²⁶

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian hukum empiris berasal dari data lapangan. Data lapangan merupakan data yang berasal dari para responden. Responden yaitu orang atau kelompok masyarakat yang memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Data penelitian hukum empiris dapat dibedakan menjadi dua macam, yaitu :²⁷

- a. Data primer merupakan data berasal dari data lapangan. Data lapangan itu diperoleh dari para respondes. Responden merupakan orang atau masyarakat yang terkait secara langsung dengan masalah. Informan adalah orang atau individu yang memberikan informasi data yang dibutuhkan oleh peneliti sebatas yang diketahuinya dan peneliti tidak dapat mengarahkan jawaban sesuai dengan yang diinginkan. Informan diperlukan dalam penelitian dalam penelitian hukum empiris untuk mendapatkan data secara kualitatif. Data primer berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang terkait dan juga pihak-pihak konsumen.

²⁶Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, Jakarta, 2011, Hlm. 94.

²⁷Salim HS dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, PT. Raja Grafindo Persada, 2013, Hlm. 24-25.

- b. Data sekunder berdasarkan kumpulan Undang-Undang, buku jurnal hukum 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. Dalam penelitian hukum empiris juga didukung dengan bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat, dan terdiri dari Peraturan-peraturan yang berhubungan dengan pelaku usaha dan konsumen yaitu Undang-Undang :²⁸
- c. Data tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti media internet.

4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan di dalam penelitian ini terdiri dari data primer maka dilakukan dengan wawancara kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Pangkalpinang yang terkait dan juga pihak-pihak konsumen. Adapun alat yang digunakan dalam pengumpulan data, yaitu dengan menggunakan wawancara, observasi yang berbentuk kualitatif yang memberikan data atas standar pelayanan terkait pembagian (PDAM) di Kota Pangkalpinang. Sedangkan dengan teknik pengumpulan datanya untuk data

²⁸Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, Hlm. 31.

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. 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, terdiri dari:

a. Analisis sebelum di lapangan

Penelitian deskriptif kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi fokus penelitian.

b. Analisis data di lapangan model *miles and huberman*

Analisis data dalam penelitian deskriptif kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

Komponen dalam analisis data (*interactive model*), terdiri dari:

1) *Data reduction* (reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci.

2) *Data display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah menyajikan data.²⁹

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2011, Hlm. 245-252.