

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Air adalah salah satu unsur yang paling penting yang ada di bumi yang sangat dibutuhkan untuk kehidupan dan semua jenis makhluk hidup, oleh karena itu air sering disebut sebagai sumber kehidupan yang dimana ada air maka disitu ada kehidupan. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih kebutuhan masyarakat yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/ air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Artinya PDAM memiliki dua fungsi , yaitu fungsi pelayanan kepada masyarakat dan fungsi menambah penerimaan daerah.<sup>1</sup>

Dalam pasal Undang-undang Dasar Pasal 33 ayat (3)hal ini keberadaan PDAM sebagai BUMD dapat memenuhi kebutuhan masyarakat karena air bersih yang dihasilkan PDAM merupakan barang yang essensial yang menyangkut hajat hidup orang banyak. , maka pengolahannya di atur dan di pegang oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan Pasal 33 ayat (3) Undang- Undang Dasar 1945 yang berbunyi sebagai berikut “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalam nya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.”<sup>2</sup>

PDAM adalah sebagai pelaku Usaha yang mana PDAM sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen/pelanggan

---

<sup>1</sup> Alhabsji, Syamsyudin dan Soedjoto, *Kedudukan dan Peranan Perusahaan Daerah Dalam Pelaksanaan yang Nyata dan Bertanggungjawab*. Jawa Timur: Universitas Brawijaya.

<sup>2</sup> Republik Indonesia, *Undang-Undang Tahun 1945*, Pasal 33Ayat (3).

sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Dalam pasal 1 angka 3 UU No. 8 Tahun 1999 disebutkan Pelaku Usaha adalah setiap perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam penjelasan undang-undang yang termasuk dalam pelaku usaha adalah :

1. Perusahaan
2. Korporasi
3. BUMN
4. Importir
5. Pedagang
6. Distributor, dan lain-lain.

Kebutuhan air minum terus meningkat seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin pesat. PDAM selaku pemberi jasa pengadaan air minum dengan konsumen selaku penerima jasa air minum terdapat suatu hubungan hukum, yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberi imbalan atas jasa yang diterimanya sesuai dengan jumlah air yang dikonsumsi yang tertera dalam water meter serta sesuai dengan besaran tarif yang telah ditentukan, di samping itu juga terdapat hak-hak dari pelanggan sebagai penerima jasa yaitu: hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air bersih yang diterimanya, hak mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi airnya, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas air yang diterima dari PDAM.

Fungsi Hukum yang paling utama dalam bidang ekonomi adalah untuk menjamin Stabilitas dan kepastian perekonomian yaitu menata mekanisme dan interaksi antar masyarakat atau antar pelaku ekonomi dalam memanfaatkan sumber daya ekonomi yang terbatas. Fungsi hukum tersebut juga dimaksudkan untuk mengatur segala aktivitas yang terjadi dalam interaksi antar pelaku ekonomi yang

diantaranya menyangkut masalah konstruksi perlindungan hukum yang dapat dilakukan oleh PDAM Kabupaten Cirebon yang disebut PDAM Tirta Jati, berkenaan dengan kebijakan pelayanan air bersih sebab berdasarkan pada ketentuan norma hukum Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur beberapa hal mengenai hak konsumen terhadap informasi produk yang dikonsumsinya, dalam Pasal 4 Undang-Undang perlindungan konsumen disebutkan juga sejumlah hak konsumen yang mendapat jaminan dan perlindungan dari hukum.

Dalam Pasal 7(b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan juga kewajiban pelaku usaha adalah memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan.<sup>3</sup>

Sesuai dengan kedudukannya masyarakat sebagai pelanggan PDAM yang telah mengadakan perjanjian dengan pihak penyelenggara jasa air minum yaitu pihak PDAM, salah satu hak konsumen adalah hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air bersih yang diterima.

Jika seseorang konsumen mempunyai hubungan hukum berupa perjanjian dengan pihak lain, dan pihak lain itu melanggar perjanjian yang disepakati bersama, maka konsumen berhak menggugat lawannya berdasarkan dalih melakukan wanprestasi (cidera janji). Jika sebelumnya tidak ada perjanjian, konsumen tetap saja memiliki hak untuk menuntut secara perdata, yakni melalui ketentuan perbuatan melawan hukum. Dalam konsepsi perbuatan melawan hukum (onrechtmatigedaad), seseorang diberi kesempatan untuk menggugat sepanjang terpenuhi tiga unsur, yaitu ada kesalahan (yang dilakukan pihak lain atau tergugat), ada kerugian (yang diderita penggugat), dan ada hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian itu.

---

<sup>3</sup> Republik Indonesia, Undang-Undang Nomer 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 7.

Perikatan dapat bersumber dari perjanjian dan dari undang-undang. Dalam hukum perlindungan konsumen, aspek perjanjian ini merupakan faktor yang sangat penting walaupun bukan faktor mutlak yang harus ada, perjanjian merupakan salah satu sumber lahirnya perikatan. Demikian juga halnya antara masyarakat pelanggan air minum dari PDAM, terjadinya hubungan hukum karena adanya permohonan yang diikat dengan suatu perjanjian antara konsumen dengan PDAM.

Dalam UUPK, hak konsumen atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air itu diakomodir dalam Pasal 4 huruf a, hak atas kenyamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Kemudian juga dalam huruf c, konsumen mempunyai hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Oleh karena itu, dari ketentuan tersebut maka sudah menjadi hak konsumen untuk mendapatkan aliran air yang bersih yang aman bagi kesehatannya dan adanya kenyamanan dalam mengkonsumsi air minum dari PDAM yang senantiasa memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Menurut Undang-undang No 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen, dalam Pasal 1 ayat (2) menyatakan : Konsumen adalah setiap orang yang memakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian Konsumen Menurut Philip Kotler (2000) dalam bukunya *Principles of Marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.<sup>4</sup> Konsumen akhir adalah Konsumen yang mengkonsumsi secara langsung produk yang diperolehnya.

---

<sup>4</sup> Philip Kotler, *Principles of Marketing*, ( Jakarta: Erlangga.2000),166.

- a. Menurut BPHN (Badan Pembinaan Hukum Nasional ) : pemakaian akhir dari barang, digunakan untuk keperluan diri sendiri atau orang lain dan tidak diperjualbelikan.
- b. Menurut YLKI (Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia) : Pemakaian barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, bagi keperluan diri sendiri atau keluarganya atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.
- c. Menurut KUH Perdata Baru Belanda: orang aliamiah yang mengadakan perjanjian tidak bertindak selaku orang yang menjalankan profesi atau perusahaan.

Di desa Kedung Bunder kec gempol kabupaten Cirebon yang ingin menggunakan jasa PDAM harus mengajukan permohonan penyambungan air minum (berlangganan) terlebih dahulu pada PDAM Cirebon melalui para operatornya. Setelah disetujui, selanjutnya calon konsumen harus menandatangani Surat Perjanjian Jual Beli Air . isi dari dari perjanjian dituangkan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Air Minum telah ditetapkan secara sepihak oleh PDAM sehingga perjanjian tersebut merupakan perjanjian baku. Seperti yang tercantum dalam pasal 18 Undang-Undang perlindungan Konsumen , perjanjian baku bisa diartikan sebagai perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak telah ditentukan dalam surat perjanjian itu sehingga calon konsumen (pelanggan) hanya tinggal menandatangani formulir tersebut yang sebenarnya lebih banyak mengatur mengenai kewajiban-kewajiban pelanggan. Hal ini dapat menimbulkan terjadinya ketidakadilan bagi, konsumen , mengingat yang menentukan syarat perjanjian hanya salah satu pihak.

Perjanjian Jual Beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak konsumen air PDAM tidak terpenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM

Cirebon , sering terjadi berbagai masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air minum di Desa Kedung Bunder Kecamatan Gempol Kab.Cirebon yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi konsumennya, antara lain meliputi Masalah kemacetan air yang sampai berbulan-bulan dan tidak ada informasi sama sekali kepada pelanggan tentang kapan hal ini berakhir. Belum lagi dengan distribusi air yang tidak lancar, jika pagi hari air tidak mengalir sama sekali, tetapi pada malam hari debit air kecil dan hanya sebentar lalu akan mati lagi . sehingga mengakibatkan naik turunnya water meter karena pergerakan diukur dari besar kecilnya sesuai debit air yang dikeluarkan. Hal ini itu membuat ketidaknyamanan bagi pelanggan.

Dalam Perikatan yang timbul karena perjanjian, tidak dipenuhi atau dilanggarnya butir-butir perjanjian itu , setelah dipenuhinya syarat tertentu , dapat mengakibatkan terjadinya cedera janji (wanprestasi). Perbuatan cedera janji untuk menggugat ganti rugi, berupa biaya , kerugian, dan bunga diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1243 yang menyatakan “ penggantian biaya, rugi dan bunga karena tak dipenuhinya suatu perikatan , barulah mulai diwajibkan, apabila si berhutang, setelah dinyatakan lalai memenuhi perikatannya, teteap melalaikannya atau jika sesuatu yang harus diberikan atau dibuatnya, hanya dapat diberikan atau dibuat dalam tenggang waktu yang telah dilampaukannya.<sup>5</sup>

Berdasarkan kondisi diatas, sudah seharusnya konsumen pengguna jasa PDAM Cirebon khususnya Desa Kedung Bunder kecamatan Gempol Kab.Cirebon dilindungi dan dipertahankan haknya untuk tidak hanya didengarkan pendapat dan keluhannya atas air bersih yang mereka gunakan tetapi juga ada perbaikan yang signifikan terhadap layanan air PDAM. Konsumen berhak mendapatkan perlindungan atas haknya atas perlindungan atas kepentingannya, dengan tidak melupakan segala kewajiban yang melekat padanya. Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan suatu upaya yang menjamin adanya kepastian hukum

---

<sup>5</sup> Kitab Undang-Undang Hukum Perdata , Pasal 1243.

kepada konsumen, sehingga dapat memberikan manfaat yang besar bagi konsumen untuk lebih diperdayakan dan difungsikan peranannya secara integratif dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif melalui pengawasan yudisial disatu pihak, dan di lain pihak menciptakan kondisi yang memacu terwujudnya administrasi pelayanandan teknis pelayanan secara lebih baik.<sup>6</sup>

Pemberlakuan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen merupakan angin segar khususnya bagi konsumen di Indonesia. Hal ini dikarenakan penanganan perlindungan konsumen Selama ini belum dilakukan secara terpadu, sehingga kepentingan konsumen terhadap hak dan kewajiban masih belum seperti yang diharapkan , jadi upaya memberdayakan masyarakat konsumen dipandang perlu dengan cara yang terpadu dan komprehensif. Walaupun kelahirannya dirasakan sangat terlambat, tetapi diberlakukannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen sudah merupakan suatu langkah kearah kemajuan dari political will pemerintah untuk lebih memberdayakan konsumen dan dapat merespon akan pentingnya keberdayaan aturan hukum. AZ. Nasution berpendapat bahwa perlindungan konsumen merupakan masalah perlindungan manusia bagi semua bangsa di dunia untuk mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha dan pemerintah. <sup>7</sup> Mka dari Itu penulis tertarik untuk melakukan Penelitian Berjudul **“HAK-HAK KONSUMEN MENURUT UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

---

<sup>6</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm.207.

<sup>7</sup> AZ. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen: Suatu Pengantar*, cet 2. Jakarta: Diadit Media, 2002, hal.22.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adanya pelanggaran terhadap PDAM yang mana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 pasal 4 tentang hak konsumen yang menjadi masalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan yaitu : Perjanjian Jual Beli Air Minum menimbulkan hak dan kewajiban yang harus diperhatikan dan dilaksanakan oleh kedua belah pihak baik PDAM sebagai penyedia dan penyalur air minum maupun konsumen sebagai pelanggan, yang mempunyai hak untuk mendapat penyaluran air minum yang baik sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya seringkali hak-hak konsumen air PDAM tidak terpenuhi oleh pelaku usaha dalam hal ini PDAM Cirebon, sering terjadi berbagai masalah mengenai penyediaan dan penyaluran air minum di Desa Kedung Bunder Kecamatan Gempol Kab. Cirebon yang mengakibatkan beberapa kerugian bagi konsumennya.

## 1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan merupakan antara apa yang diperlukan dengan apa yang tersedia, antara harapan dan kenyataan atau singkatnya antara apa yang seharusnya (*das sollen*) dengan apa yang senyatanya (*das sein*). Oleh karena itu penulis melakukan pembatasan yang jelas dan spesifik dari apa yang ingin dituju nantinya yaitu :

1. Apakah yang menjadi instrumen konsumen PDAM Tirta Jati dalam membela hak-haknya?
2. Bagaimana solusi atau upaya yang dapat ditempuh oleh PDAM dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumennya ?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang dikemukakan diatas maka tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui yang menjadi instrumen konsumen PDAM Tirta Jati dalam membela hak-haknya.



2. Untuk Mengetahui solusi atau upaya yang dapat ditempuh oleh PDAM dalam meningkatkan perlindungan hukum bagi konsumennya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis  
Manfaat Praktis
- b. Penulisan proposal ini diharapkan dapat memberikan informasi dan penjelasan secara detail sebagaimana perlindungan hukum dan kedudukan bagi Konsumen yang seharusnya terlaksana secara benar dan tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bahwa penulisan proposal skripsi ini bertujuan untuk memberikan informasi dan pengetahuan bagi masyarakat sebagaimana penerapan perundang-undangan khususnya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal hak-hak konsumen.

### **1.6 Kerangka Teori, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran**

#### **1.6.1 Kerangka Teori**

##### **1.6.1.1 Teori Perjanjian**

Menurut Subekti, Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji melaksanakan sesuatu hal.<sup>8</sup> Perjanjian dalam KUHPperdata dapat ditemukan dalam pasal 1313 ayat (1) KUHPperdata berbunyi : “Perjanjian adalah suatu Perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”.Pasal 1313 ayat (1) KUHPperdata dapat diketahui bahwa suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang beanjiuntuk melaksanakan suatu hal. Dari peristiwa tersebut suatu hubungan antara dua orang atau lebih yang dinamakan perikatan.

##### **1.6.1.2 Teori Keadilan**

Pandangan Aristoteles tentang keadilan bisa didapatkan dalam karyanya nichomachean ethics, politics, dan rethoric. Spesifik dilihat dalam buku

---

<sup>8</sup> Subekti, Hukum Perjanjian , Jakarta: PT. Intermasa, 1990, hlm. 1.

nicomachean ethics, buku itu sepenuhnya ditujukan bagi keadilan, yang, berdasarkan filsafat hukum Aristoteles, mesti dianggap sebagai inti dari filsafat hukumnya, “karena hukum hanya bisa ditetapkan dalam kaitannya dengan keadilan”.<sup>9</sup>

Pada pokoknya pandangan keadilan ini sebagai suatu pemberian hak persamaan tapi bukan persamarataan. Aristoteles membedakan hak persamaanya sesuai dengan hak proposional. Kesamaan hak dipandangan manusia sebagai suatu unit atau wadah yang sama. Inilah yang dapat dipahami bahwa semua orang atau setiap warga negara dihadapan hukum sama. Kesamaan proposional memberi tiap orang apa yang menjadi haknya sesuai dengan kemampuan dan prestasi yang telah dilakukannya.

Lebih lanjut, keadilan menurut pandangan Aristoteles dibagi kedalam dua macam keadilan, keadilan “distributief” dan keadilan “commutatief”. Keadilan distributif ialah keadilan yang memberikan kepada tiap orang porsi menurut pretasinya. Keadilan commutatief memberikan sama banyaknya kepada setiap orang tanpa membeda-bedakan prestasinya dalam hal ini berkaitan dengan peranan tukar menukar barang dan jasa.<sup>10</sup>

### **1.6.1.3 Teori Perlindungan Konsumen**

Pada hakikatnya dalam pemenuhan kebutuhan hidup sehari-hari masyarakat dapat berperan sebagai konsumen dan pelaku usaha. Konsumen disini secara umum diartikan sebagai pihak yang mengkonsumsi yaitu membeli atau menggunakan barang dan jasa. Sedangkan pelaku usaha diartikan sebagai pihak penyedia atau penjual barang dan jasa tersebut. Konsumen dan pelaku usaha memiliki hubungan yang saling membutuhkan, dimana pelaku usaha ingin memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan konsumen ingin memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk dan jasa

---

<sup>9</sup> L. J. Van Apeldoorn, 1996. “Pengantar Ilmu Hukum”, cetakan kedua puluh enam Pradnya Paramita, , Jakarta. Hal. 11-12

<sup>10</sup> Carl Joachim Friedrich Op Cit Hal. 25

tertentu. Dalam hubungan yang saling membutuhkan tersebut, seringkali terjadi suatu ketidaksetaraan kedudukan antara konsumen dan pelaku usaha.

Timbulnya kesadaran konsumen telah melahirkan suatu cabang baru ilmu hukum, yaitu hukum perlindungan konsumen yang juga dikenal dengan hukum konsumen (*consumers law*). Perbedaan antara hukum konsumen dengan hukum perlindungan konsumen terletak pada tujuannya. Hukum konsumen merupakan keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara konsumen dan pelaku usaha dalam bermasyarakat. Sedangkan hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur dan melindungi dalam hubungan dan masalah antara konsumen dan pelaku usaha dalam bermasyarakat.<sup>11</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa hukum konsumen lebih luas daripada hukum perlindungan konsumen.

### **1.6.2 Kerangka Konseptual**

Kerangka Konseptual ini peneliti menyertakan definisi atau pengertian beberapa kata dari berbagai sumber untuk memperjelas arti atau makna dari kata tersebut sehingga tidak menimbulkan salah tafsir. Untuk menghindari terjadi salah pengertian dan pemahaman yang berbeda tentang tujuan yang akan dicapai dalam skripsi ini, maka perlu dikemukakan konsepsi dalam bentuk definisi sebagai berikut:<sup>12</sup>

1. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen (pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen).<sup>13</sup>
2. Konsumen, adalah setiap pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia.
3. Kepuasan Konsumen, adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.

---

<sup>11</sup> Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995), hlm.64

<sup>12</sup> Amirudin dan Zainl Askin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Pertama, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004, hlm.48.

<sup>13</sup> M. Sadar, *Hukum Perindungan Konsumen*, Jakarta: Madar Kademia, 2012, hlm 7.

4. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara republik Indonesia , baik sendiri maupun bersama-sama melalui prjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumem .
6. Klausula baku adalah setiap aturan atau ketentuan dan syarat –syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelakuusaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.
7. Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan hukum yang menghasilkan suatu produk( *produser manufactur* ) atau dari orang atau badan yag bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor assembler* ) atau dari orang atau badan yang menjual atau yang mendistribusikan (*seller, distributor*) produk tersebut.<sup>14</sup>
8. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih kebutuhan masyarakat yang melaksanakan fungsi pelayanan menghasilkan kebutuhan air minum/ air bersih bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat.
9. Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. ( Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ).

Pelayanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah

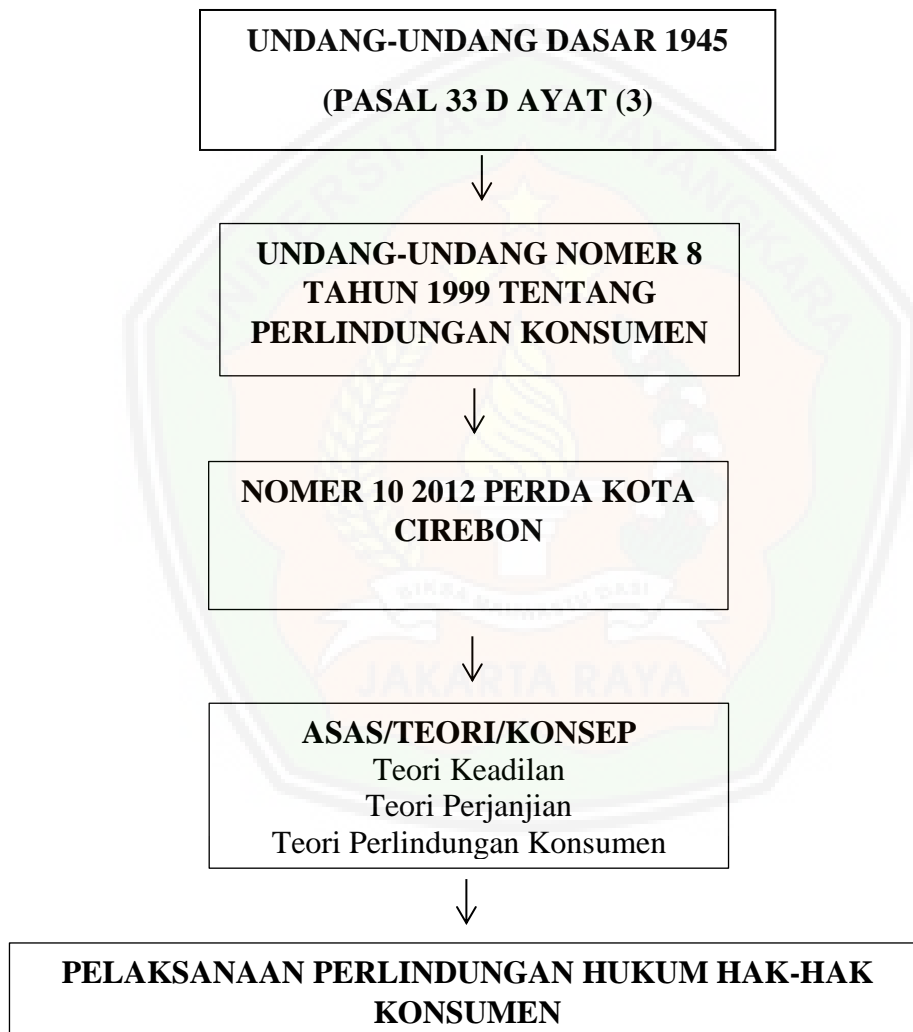
---

<sup>14</sup> H.E. Saefullah, *yang kuliah tanggung jawab produk dikutip* dari di Universitas Lampung .

sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.<sup>15</sup>

### 1.6.3 Kerangka Pemikiran

Untuk menghindari kesulitan dalam penelitian ini, penulis membatasi penelitian yang dilakukan dengan membuat suatu kerangka pemikiran, oleh karena itu penulis membuat kerangka pemikiran dalam bentuk matriks sebagai berikut:



<sup>15</sup> *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

## 1.7 Metode Penelitian

### 1.7.1 Tipe dan Jenis Pendekatan Penelitian .

#### 1. Tipe Penelitian

Metode penelitian yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah metode penelitian yuridis normatif. Bahan hukum dipaparkan dengan bahan hukum deskriptif analitis. Fakta-fakta yang ada (empiris) diolah secara analisis yang akurat mengenai peraturan perundang-undangan yang berlaku dihubungkan dengan teori aturan hukum yang ada.<sup>16</sup> Dalam penelitian metode deskriptif analitis ini menjelaskan fakta-fakta yang ada dalam. Tipe penelitian dalam penulisan ini berupa penelitian deskriptif. Deskriptif dalam arti bahwa penelitian bermaksud untuk menggambarkan berbagai gejala dan fakta yang terdapat dalam kehidupan sosial secara mendalam. Serta melaporkan secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala Sesutu yang berkaitan dengan aspek-aspek hukum yang perlu diperhatikan terkait dengan dari Hak-hak konsumen menurut Undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen .

#### 2. Jenis Pendekatan

Pendekatan penelitian yang dipakai penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan yuridis empiris yaitu jenis penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data primer. Pada pendekatan yuridis empiris, data yang diperoleh dengan berpedoman pada segi-segi empiris, yang digunakan sebagai alat bantu.<sup>17</sup> Artinya penelitian dengan menggunakan pendekatan yuridis empiris lebih menekankan pada analisa terhadap kegiatan suatu lembaga mengkaji dan memaparkan peraturan hukum yang berkaitan dengan hak-hak konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

---

<sup>16</sup> Soerjono Soekanto, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta, UI Press, 2005, hlm.32.

<sup>17</sup> Roni Hanitjo Soemitro, Metode Penelitian Hukum dan Jurumentri, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm.9.

### **1.7.2 Sumber dan Jenis Data**

#### **1. Data Primer**

Sumber data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat atau pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dan observasi secara langsung.

#### **2. Data Sekunder, berupa:<sup>18</sup>**

Bahan yang penulis peroleh dari berbagai literatur yang ada dan pendapat para ahli, buku-buku hukum, yang berhubungan dengan penelitian ini.

- a. Bahan Hukum Primer, yaitu bahan hukum yang diperoleh dengan cara mengkaji peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang penulis peroleh dari berbagai literatur yang ada dan pendapat para ahli, buku-buku hukum, yang berhubungan dengan penelitian ini.
- c. Bahan Hukum Tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang diperoleh dari, Kamus Hukum, Kamus Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, Artikel-artikel dan Jurnal Hukum yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **1.7.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Wawancara/Interview**

Yakni sarana atau alat pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan orang-orang yang melakukan komunikasi. Secara sederhana wawancara merupakan suatu proses tanya jawab secara lisan langsung kepada pihak yang bersangkutan. Hal-hal ini menjadi hambatan pelaksanaan serta upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut, wawancara ini berpedoman pada daftar wawancara yang telah disediakan.

---

<sup>18</sup> Ibid. hal. 51-52.

## 2. Observasi

Metode observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dan gejala-gejala untuk kemudian dilakukan pencatatan. Dalam kaitannya dengan penelitian ini penulis langsung terjun ke lapangan menjadi partisipan untuk menemukan dan mendapatkan data yang berkaitan dengan penelitian.

## 3. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

### 1.8 Sistematika Penulisan

#### Bab I : **Pendahuluan**

Pada Bab Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, Identifikasi masalah, Perumusan Masalah, Tujuan penelitian, Kegunaan penelitian, Kerangka Teori, Kerangka Konseptual dan Kerangka pemikiran, Metode penelitian, serta Sistematika penulisan.

#### Bab II : **Tinjauan Pustaka**

Di dalam bab ini yang merupakan tinjauan pustaka, Penulis akan menyajikan landasan teori yang relevan yaitu: Tinjauan umum tentang pengertian Perlindungan Konsumen , Hak-Hak Konsumen.

#### Bab III : **Hasil Penelitian**

Bab ini didalamnya membahas perihal Pembahasan Hasil Penelitian Masalah mengenai Kedudukan dan Perlindungan Hukum bagi Hak-Hak Konsumen. .



**Bab I V : Pembahasan dan Hasil Penelitian**

Didalam Bab ini memuat tentang Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian mengenai :

Bentuk Hak-hak konsumen menurut undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Analisis Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dalam memberikan perlindungan hukum terhadap Hak-Hak Konsumen PDAM.

**Bab V : Penutup**

Dalam Bab ini merupakan simpulan dan saran dari hasil penelitian yang penulis lakukan selama pembuatan skripsi.

