

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat memiliki kehidupan individu, dan setiap individu tersebut tentunya memiliki kebutuhan, dan kepentingan yang berbeda satu sama lain sehingga dalam memenuhi kebutuhannya sering melakukan tindakan yang merugikan pihak lain. Maka dari itu, masyarakat membutuhkan aturan dan norma serta kaedah hukum. Hukum adalah suatu himpunan peraturan yang di dalamnya berisi tentang perintah dan larangan, yang mengatur tata tertib kehidupan dalam bermasyarakat dan harus di taati oleh setiap individu dalam masyarakat dan harus di taati oleh setiap individu dalam masyarakat karena pelanggaran terhadap pedoman hidup itu menimbulkan tindakan dari pihak pemerintah suatu negara atau lembaga¹.

Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi nasional, khusus nya sektor perdagangan dan/atau jasa, produktivitas barang dan/jasa meningkat dengan pesat. Guna memenuhi pasar tersebut, produktivitas yang dilakukan cenderung tidak seimbang dengan selera permintaan (*demand*) pasar dan standar kebutuhan konsumen. Sedangkan pelaku usaha hanya memikirkan bagaimana meningkatkan kuantitas barang dan/jasa tanpa diikuti dengan peningkatan kualitasnya. Sehingga barang dan /jasa etika dan dapat diterima oleh

¹ Otje Salman Soemadiningrat dan Anthon Freddy Susanto, *Teori Hukum*, Cet. 3, PT. Refika Aditama, Bandung, 2007, hlm. 3.

konsumen. Namun, terkadang pelayanan dari pihak produsen tidak sepenuhnya di harapkan oleh konsumen

Adanya perbedaan persepsi jika kualitas layanan tersebut tidak di ramu dengan baik, yaitu antara si pemberi jasa dengan pengguna jasa. Layanan yang bagus akan membuat pelanggan loyal, walaupun belum tentu berkorelasi lurus dengan produktivitas. Namun, yang menyebabkan kekacauan di dalam dunia bisnis ialah, karena pelaku usaha seringkali memanfaatkan serta mengeksploitas kelemahan-kelemahan konsumen guna mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya melalui promosi, dan penjualan serta penetapan perjanjian yang secara sepihak dapat merugikan konsumen.

Akibat dari lemahnya kedudukan atau posisi konsumen di Indonesia pemerintah membuat suatu kebijakan dengan membentuk Undang-undang yakni Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen selanjutnya disingkat dengan (UUPK). Menurut Pasal 1 UUPK, “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen.” Sehingga perlindungan Konsumen merupakan bagian tidak terpisahkan dari bisnis dan usaha yang sehat.

Dengan adanya (UUPK) dapat menjamin adanya kepastian Hukum Konsumen. Kepastian Hukum tersebut meliputi segala upaya untuk memberdayakan konsumen menentukan dan memperoleh pilihan atas dasar keinginan serta kemampuan konsumen, tak lupa pula untuk mempertahankan ataupun membela hak-hak konsumen apabila

dirugikan oleh pelaku usaha.² Maksud pemberdayaan konsumen di sini adalah meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandiriannya melindungi diri sendiri, serta mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen guna menghindari berbagai akses negative pemakaian, penggunaan dan pemanfaatan barang dan/jasa yang diperlukan.

Konsumen dan pelaku usaha tentunya memiliki hak dan kewajiban masing-masing. Hak konsumen terdiri dari hak atas keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/jasa. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa dan hak untuk mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut. Serta hak atas informasi yang benar dan jelas mengenai kondisi barang dan/atau jasa tersebut.

Pengaturan hak-hak konsumen ini merupakan implementasi sebagai suatu negara kesejahteraan, karena undang-undang Dasar 1945 di samping sebagai konstitusi politik namun juga bisa disebut dengan konstitusi ekonomi, dengan konstitusi yang mengandung ide negara maka dibentuklah Pasal yang mengatur tentang Hak-Hak Konsumen.

Hak-hak konsumen diatur di dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ialah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
2. Hak untuk memilih barang dan/jasa serta mendapatkan barang dan/jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

² Aulia Muthia *Hukum Perlindungan Konsumen*, Pustaka Baru Press, Yogyakarta, 2018, hlm 13.

3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/jasa
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/jasa yang di gunakan
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
9. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Kewajiban Konsumen lainnya ialah beritikad baik, di dalam hal yang bertujuan tentang pembelian barang dan jasa. Permasalahan ini tentu saja disebabkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan pelaku usaha melalui jalur pada saat melakukan transaksi dengan pelaku usaha. Selain itu konsumen juga wajib membayar sesuai dengan nilai tukar yang sudah disepakati dengan pelaku usaha. Jadi kewajiban konsumen membayar harga produk dan nilai tukar yang sudah ditentukan dan konsumen harus beritikad baik dalam menjalankan proses transaksi tersebut.

UUPK tidak hanya mengatur tentang Hak Konsumen saja, namun UUPK juga mengatur tentang Kewajiban Pelaku Usaha yang diatur di dalam Pasal 7 UUPK, yaitu :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

2. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
6. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan berlakunya UUPK tersebut, penegakan hukum dan upaya Perlindungan terhadap Konsumen dapat diberlakukan sama bagi setiap konsumen maupun pelaku usaha. Yang mana Undang-undang merupakan payung Hukum masyarakat untuk

melindungi Haknya atau setidaknya konsumen telah memiliki senjata untuk mempertaruhkan haknya.³

Masyarakat Indonesia, tentunya adalah konsumen pengguna air minum. Serta pada dasarnya pengadaan air minum ialah tanggung jawab manusia sendiri dan memang sejak semula secara tradisional masyarakat telah mengadakan usaha-usaha pengadaan air minum secara sendiri ataupun kolektif dengan memanfaatkan alam dan sumber yang ada.

Berdasarkan Permenkes RI No. 492/Menkes/Per/IV/2010 yang dimaksud dengan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum. Dan air bersih adalah yang digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Setiap penyelenggara air minum wajib menjamin air minum yang di produksinya aman bagi kesehatan. Air minum aman bagi kesehatan apabila memenuhi persyaratan fisika, mikrobiologis, kimiawi dan radioaktif yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan⁴.

Semakin berkembangnya daerah, maka semakin tingginya kebutuhan air minum masyarakat. Dan tentunya hal ini mendorong masyarakat yang belum memiliki sumber air minum sendiri akan menghubungi perusahaan air minum (PAM/PDAM) untuk berlangganan air minum yang bersih dan sehat sesuai dengan standar kesehatan yang diharapkan. Pengelolaan air minum dan air limbah merupakan suatu upaya terpadu yang

³ Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, cet 2, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2013, hlm 67.

⁴ Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 492/MENKES/PER/IV/2010, di akses tanggal 29 Agustus 2022, pada pukul 15.01 wib.

terdiri atas perencanaan, pengolahan, pemeliharaan, pengawasan, pengendalian, dan pengembangan air minum dan air limbah.

Pelaku Usaha (PDAM) sebagai pihak produsen atau penyedia barang dan/atau jasa berupa kebutuhan air mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan tertarik kepada konsumen/pelanggan sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen yang dimana kewajiban konsumen tersebut telah dipenuhi dengan baik. Pelaku usaha mempunyai hak untuk mendapatkan dan menerima biaya penggantian atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk di konsumsi oleh konsumen. Di samping itu, konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang dan/atau jasa yang tidak layak untuk dikonsumsi oleh konsumen.

Hal demikian dijelaskan dalam Pasal 1365 Kitab Undang-undang Hukum Perdata bahwa “tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut.”

Keberadaan PDAM dihadapkan pada dua tuntutan, yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berorientasi sosial dan memberikan kontribusi terhadap pembiayaan pembangunan. Tujuan dari adanya badan usaha legal milik Negara adalah untuk meningkatkan pembangunan daerah baik sarana maupun prasarana, meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan air bersih⁵.

Kondisi konsumen yang dirugikan memerlukan perlindungan untuk mendapatkan ganti kerugian atas dasar kesalahan pelaku usaha PDAM, namun dalam hal ini hukum

⁵ <http://lpkmi.com/> diakses pada tanggal 9 september 2022, 17.06 wib

juga mengatur keadilan antara konsumen dengan pelaku usaha. Sehingga perlu juga diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan konsumen jangan sampai mematikan usaha milik pelaku usaha tersebut karena sesungguhnya keberadaan pelaku usaha merupakan sesuatu yang esensial dalam perlindungan pada konsumen.

Bagi masyarakat Sungai Penuh selaku pengguna layanan PDAM Tirta Khayangan sering mengeluh dikarenakan pelayanan yang di dapat masih kurang memuaskan. Namun, masyarakat mengakui PDAM Tirta Khayangan sudah melakukan upaya agar permasalahan yang sering terjadi tidak terus berulang, Seperti permasalahan air bersih yang menjadi salah satu masalah yang sulit di atasi oleh pihak PDAM, dan sebagai konsumen tentu merasa hak yang seharusnya diperoleh sebagaimana yang ditentukan oleh UUPK tidak terpenuhi, sehingga merupakan hak konsumen untuk menuntut agar dipenuhinya hak-hak tersebut atau adanya pertanggung jawaban dari PDAM sehubungan dengan kerugian yang di alami oleh konsumen dalam memperoleh air bersih.

Di dalam Perda Kota Sungai Penuh Pasal 1 angka 15 menjelaskan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum yang selanjutnya disingkat dengan PDAM adalah Badan Usaha Milik Daerah Kota Sungai Penuh yang bergerak di bidang pelayanan air minum dan pengelolaan air limbah.

Di dalam Perda Kota Sungai Penuh Nomor 9 Tahun 2017 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang pengguna layanannya terdiri dari 8 kecamatan yaitu :

Kecamatan Sungai Penuh, Kecamatan Sungai Bungkal, Kecamatan Kumun Dubai, Kecamatan Koto Baru, Kecamatan Pondok Tinggi, Kecamatan Tanah Kampung, Kecamatan Hamparan Rawang, Kecamatan Pesisir Bukit.

Sebanyak 8 kecamatan ini merupakan konsumen layanan PDAM Tirta Khayangan yang dimana kasus-kasus ketidakpuasan konsumen PDAM yang sebagian keluhannya di sampaikan para pelanggan dalam bentuk laporan melalui telepon langsung maupun datang ke tempat kantor PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dengan menyampaikan berbagai macam keluhan yang diantaranya air mati sehari-hari yang menyebabkan terhambatnya kegiatan masyarakat seperti mencuci, memasak, dan lainnya. Bahkan, air keruh yang kerap mengalir, dan menyebabkan gatal-gatal, serta pipa bocor dan meteran menaik dan menyebabkan bayaran membesar.

Kedudukan PDAM di Kota Sungai Penuh adalah lembaga yang bersifat sebagai lembaga pelayanan publik karena berdasarkan kriteria pelayanan publik yang terdapat dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. Oleh karena itu sebagai lembaga yang melaksanakan pelayanan publik maka PDAM haruslah melaksanakan kewajibannya dalam memenuhi penyelenggaraan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada akhir tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2017 tentang Pendirian PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, maka awal tahun 2018 aset PDAM Kota Sungai Penuh dikelola oleh Kabupaten Kerinci diserahkan ke Kota Sungai Penuh yang disingkat dengan nama Perumda Tirta Khayangan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 09 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Pengalihan Aset ini dilakukan oleh Pemerintahan Kota Sungai Penuh bertujuan agar percepatan proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat Kota Sungai Penuh dengan mengusung motto yang termuat dalam Komitmen Bersama Karyawan dan Karyawati Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yaitu untuk menjadikan Perumda Tirta Khayangan sebagai perusahaan yang mandiri, sehat dan berintegritas di dalam melayani pelanggan.

Untuk menjadi sampel yang di ambil dari banyak nya aduan ialah Kecamatan Sungai Penuh, kecamatan Pondok Tinggi dan Kecamatan Sungai Bungkal, yang di urutkan sesuai dengan banyaknya jumlah penduduk dan jumlah pengaduan. Pengaduan konsumen pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh ini dikarenakan gangguan air , yaitu seperti air mati, air keruh, tagihan yang membesar, dan pipa bocor yang menyebabkan air sulit masuk ke rumah warga. Namun, pihak PDAM mengatakan, ada beberapa daerah yang tidak mengeluhkan masalah yang sama, hanya saja pihak PDAM mengaku masih kurang optimal dalam menangani atau menanggapi pelayanan dikalangan pelanggan. Ditambah lagi adanya kemungkinan pelanggan yang pernah di kecewakan namun tidak melakukan komplain.

Dari beberapa kecamatan diatas peneliti melampirkan tabel yang berisikan Jumlah pelanggan dan Pelanggan yang bermasalah :

Tabel 1.
Pengaduan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh
Tahun 2021-2022

No.	Kecamatan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan Bermasalah
1	Kec. Sungai Penuh	15.421	1.168
2	Kec. Pondok Tinggi	18. 066	2.791
3	Kec. Hamparan Rawang	10.472	2.278
4	Kec. Kumun Dubai	10.304	2.037
5	Kec. Sungai Bungkal	10.608	931
6	Kec. Koto Baru	9.571	1.576
7	Kec. Pesisir Bukit	12.328	1.323
8	Kec. Tanah Kampung	10.420	1.106

Sumber : PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

Salah satu kasus yang penulis dapatkan dari informan ialah, laporan pengaduan yang di laporkan kebanyakan ialah laporan air mati, pipa bocor, dan air yang keruh yang

menyebabkan kerugian yang dialami konsumen. Maka dari itu, permasalahan ini yang sering terjadi.

Berdasarkan Uraian tersebut di atas penulis terdorong untuk mengkaji, dan meneliti ke dalam penulisan Skripsi dengan judul : **“Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, agar penelitian ini lebih jelas maka permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh?
2. Bagaimana Upaya yang dilakukan oleh PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam mengatasi kelalaian dari pihak PDAM yang menyebabkan kerugian pada Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Konsumen pada Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Upaya yang dilakukan oleh pihak PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam mengatasi Kerugian pada Konsumen.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan sebagai sumbangsih penulis pada pengembangan ilmu Hukum khususnya di bidang Hukum Perlindungan Konsumen.
2. Secara praktis, dari hasil penelitian ini dapat dijadikan rujukan dalam mempelajari tentang Perlindungan Konsumen dalam pelayanan untuk mendapatkan air yang sesuai dengan aturan.

E. Kerangka Konseptual

Guna mengetahui maksud yang terkandung dalam penulisan skripsi ini dan mempermudah dalam pembahasan masalah, maka penulis menguraikan beberapa pengertian yang berkenaan dengan judul skripsi ini, antara lain :

1. Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian Hukum untuk memberi Perlindungan kepada Konsumen. Dengan membahas tentang Perlindungan Terhadap Konsumen Pengguna Layanan di PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, yang belum terpenuhi Hak-Hak Konsumen nya sesuai yang diatur di dalam UUPK.

2. Konsumen

Menurut ketentuan Pasal 1 Ayat (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. Disini penulis meneliti tentunya Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan yang dirugikan atas pelayanan dari PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh.

3. Pengguna layanan

Pengguna layanan ialah orang yang berhak mendapatkan fasilitas yang sudah di pertanggung jawabkan dan dijanjikan agar mendapatkan layanan yang memuaskan⁶. Kepuasan pelanggan adalah salah satu indikator untuk menentukan apakah bisnis seseorang sukses atau tidak. Semakin banyak pelanggan yang merasa puas dengan produk maka semakin baik juga perkembangan bisnisnya. Oleh karenanya, tidak mengherankan jika kepuasan pelanggan selalu mendapat perhatian khusus saat menyusun strategi bisnis

F. Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan suatu model yang menerangkan bagaimana hubungan suatu teori dengan faktor-faktor penting yang telah diketahui dalam suatu masalah tertentu. Pada sub-bab berisi tentang teori yang mendasari penelitian yang akan dilakukan, landasan teori merupakan konsep yang mengaitkan beberapa variable yang dapat membantu memahami peristiwa yang diteliti.

1. Teori Perlindungan Konsumen

Dasar Hukum perlindungan konsumen ialah Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, sebagai bentuk upaya Perlindungan Hukum

⁶ <https://www.kemenkeu.go.id/home>

Indonesia, Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia memiliki beberapa asas yang berguna sebagai arahan dan implementasinya. Dengan asas serta tujuan yang jelas membuat Hukum Perlindungan Konsumen memiliki dasar Hukum yang kuat. Berdasarkan Pasal 2 Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terdapat 5 bentuk asas perlindungan konsumen yaitu :

a. Asas manfaat

Asas ini ialah upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

b. Asas keadilan

Asas ini ialah seluruh masyarakat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil,

c. Asas keseimbangan

Untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.

d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Asas ini untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

e. Asas kepastian Hukum

Asas Ini untuk pelaku usaha atau konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian Hukum.

G. Orisinalitas Penelitian

Penelitian ini membahas tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh, pernah dilakukan penelitian sebelumnya oleh Hubaybah, Fitria Eka Putri, Adelina Futri, Mochammad Dzikri Andiantama tentang Analisis Kualitas Air Perusahaan Umum Daerah Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dengan metode *Purposive Sample* dengan hasil penelitian ialah bahwa air yang diteliti di IPA Tanah Kampung belum memenuhi standar, dengan nilai dari parameter kekeruhan dan PH yang masih memenuhi standar baku yang ditetapkan. Serta penelitian selanjutnya ialah penelitian oleh Georgius, yang melakukan penelitian tentang tanggung jawab PDAM di Pontianak, yang dimana penelitian ini khusus membahas kualitas air tidak sesuai standar, dan masih belum memenuhi Hak-hak Konsumen, serta keterlambatan pihak PDAM dalam menangani permasalahan yang terjadi.\

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu bahwa penelitian ini merupakan penelitian tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM di Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, dengan membahas tentang keluhan serta aduan yang dilaporkan oleh Konsumen kepada pihak PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh dan tidak terpenuhinya Hak-Hak Konsumen. Dan hal ini yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini.

H. Metode Penelitian

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang digunakan ialah :

1. Tipe penelitian

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris, Menurut Bahder Johan Nasution, bahwa “penelitian ilmu empiris bahwa tujuan penelitian ilmu empiris bertujuan untuk sejauh mana bekerjanya hukum ditengah masyarakat”⁷.

Metode Penelitian Hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana bekerjanya hukum di lingkungan masyarakat, dan mempelajari peraturan undang-undang yang berlaku dengan perlindungan konsumen, serta turun langsung melihat pelaksanaan pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Penelitian empiris ini merupakan penelitian terhadap perlindungan konsumen terhadap layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh

2. Lokasi penelitian

Penelitian di lakukan di Kota Sungai Penuh khususnya wilayah Kecamatan Sungai Penuh, Kecamatan Pondok Tinggi dan Kecamatan Sungai Bungkal.

3. Spesifikasi penelitian

⁷ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Hukum*, Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm.81-82

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan, menelaah, menjelaskan dan menganalisis hukum baik dalam bentuk teori maupun praktek pelaksanaan dari hasil penelitian di lapangan. Dalam hal ini pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih

4. Sumber data

Sumber data yang digunakan oleh penulis, yaitu data primer (lapangan) dan data sekunder (kepuustakaan)

a. Data primer

Data yang diperoleh dari penelitian langsung, dengan wawancara dengan pihak terkait.

b. Data sekunder

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, contohnya dari studi kepuustakaan dalam bentuk sejumlah keterangan atau fakta-fakta yang bersumber dari beberapa literatur seperti: buku, peraturan perundang-undangan, karya tulis ilmiah serta hasil penelitian orang yang terkait objek penelitian.

5. Populasi dan sampel penelitian

Populasi adalah seluruh obyek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna PDAM Tirta Khayangan di Kota Sungai Penuh. Sampel diambil sebanyak Konsumen yang menjadi responden atau sampel dalam penelitian ini, yang merupakan konsumen yang melakukan komplain

terhadap PDAM Tirta Khayanagan di Kota Sungai Penuh sebagai pengguna layanan PDAM Tirta Khayanagan. Penulis mengambil tiga Lokasi Penelitian, yaitu :

1. Kecamatan Pondok Tinggi sebagai daerah yang tertinggi pengaduannya,
2. Kecamatan Sungai Penuh daerah yang sedang total pengaduannya, dan
3. Kecamatan Sungai Bungkal daerah yang sedikit pengaduannya.

Mengingat jumlah populasi yang akan diteliti cukup besar, maka penulis mengambil 15 konsumen dari 3 kecamatan, dan 2 Orang dari Pihak PDAM untuk di wawancarai dan akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Sampel adalah seluruh objek yang akan diteliti untuk mewakili populasi. Penarikan sample ini berdasarkan *purposive sampling* .

Bahder Johan Nasution mengatakan bahwa *purposive sample* artinya memilih sampel berdasarkan penelitian tertentu unsur-unsur atau unit-pilih dianggap mewakili populasi. Pemilihan terhadap unsur-unsur atau unit-unit yang dijadikan sample harus berdasarkan pada alasan yang logis artinya dalam pengambilan sampel diambil unit-unit sampel sedemikian rupa sehingga sampel tersebut benar-benar mencerminkan ciri-ciri populasi yang ditentukan. Ciri atau karakter tersebut diperoleh berdasarkan pengetahuan atau informasi yang telah dicermati sebelumnya. Ciri-ciri ini dapat berupa pengetahuan, pengalaman, pekerjaan dan atau jabatan yang sama⁸.

Selain itu penulis juga memperoleh data dari informan, antara lain :

1. Kepala Unit PDAM Tirta Khayanagan Kota Sungai Penuh yaitu Dite Evianus
2. Staf Distribusi Unit Samsurizal

⁸ Bahder Johan Nasution, *Ibid*, hlm. 339

6. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam hal ini dilakukan melalui wawancara, dan studi dokumen

- a. Wawancara, yang dilakukan dengan pedoman wawancara yang terstruktur kepada informan yang telah ditetapkan tentang pelayanan air bersih bagi konsumen PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh
- b. Studi dokumen, mengumpulkan data sekunder terkait dengan permasalahan yang ada pada PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang di dapatkan dari Informan di lokasi penelitian.

7. Analisis data

Analisis data penelitian ini adalah menggunakan teknik analisis kualitatif, yang dimana hasil analisis penelitian di tentukan berdasarkan uraian-uraian fakta di lapangan untuk dapat dijadikan sebagai dasar penarikan kesimpulan. Sebagaimana, layaknya pelaksanaan sejenis deskriptif.

I. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini penulis akan memberikan gambaran secara besar skripsi ini dari bab ke bab. Adapun bab-bab tersebut antara lain :

Bab 1 Bab Pendahuluan, pada bab ini penulis menjelaskan tentang perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoritis, metode penelitian serta di akhiri dengan sistematika penulisan yang mana merupakan gambaran umum dari skripsi ini.

Bab II Bab yang berisi Tinjauan tentang Perlindungan Konsumen, Tinjauan tentang Konsumen, serta Tinjauan tentang Asas dan Prinsip dan Sejarah berdirinya PDAM Tirta Khayangan Sungai Penuh

Bab III Perlindungan Konsumen Pengguna Layanan PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, pada Bab ini yang berisikan pembahasan mengenai Perlindungan Konsumen untuk mendapatkan layanan air bersih, serta Upaya yang dilakukan oleh Pihak PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dalam mengatasi kelalaian dari pihak PDAM yang menyebabkan kerugian pada Konsumen

Bab IV Bab Penutup pada skripsi ini yang berisikan kesimpulan yang ditarik dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, selanjutnya berdasarkan kesimpulan tersebut penullis