

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Indonesia adalah suatu negara yang terdiri dari banyak pulau dan mencakup area lautan yang lebih luas dibandingkan dengan daratan. Meskipun demikian, air laut tidak dapat dimanfaatkan sebagai sumber untuk kebutuhan sehari-hari, karena air tersebut tidak cocok untuk keperluan memasak dan minum. Air memiliki peranan yang sangat krusial bagi kelangsungan hidup manusia, di mana air ini sangat dibutuhkan dalam aktivitas sehari-hari mulai dari mandi, mencuci, hingga memasak dan minum, tetapi yang digunakan di sini bukanlah air laut yang bersifat asin, kualitas air juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kehidupan masyarakat, jika air yang dipakai bersih dan aman, maka masyarakat dapat menjalani kehidupan dengan lebih sehat.<sup>1</sup>

Air yang bersih adalah salah satu unsur utama yang diperlukan oleh manusia demi kelangsungan hidup. Pemerintah wajib menyediakan sistem pengelolaan air yang bersih ini. Hal ini diatur dalam Pasal 33 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 ayat 2, Konsumen didefinisikan sebagai setiap individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, kepentingan keluarga, orang lain, atau makhluk hidup lainnya, dan bukan untuk perdagangan. Semua tindakan untuk memberikan

---

<sup>1</sup> Bagus Yudha Kusuma and others, *'TATA KELOLA PENYEDIAAN AIR BERSIH OLEH PDAM'*, 2024.

kejelasan hukum dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen secara langsung dalam nomor satu, pasal satu UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan pelanggan. Sebagai hasil dari perlindungan hak-hak konsumen yang didukung oleh undang-undang tertentu, konsumen memiliki keyakinan bahwa bisnis tidak akan berperilaku sewenang-wenang dengan cara yang melanggar hak-hak mereka.<sup>2</sup>

Masyarakat sangat menghargai undang-undang perlindungan konsumen karena memberikan jaminan kepastian hukum bagi konsumen yang telah mengalami kerugian di tangan pelaku usaha akibat hak yang tidak terpenuhi. Setiap sektor masyarakat akan mendapat manfaat besar dari undang-undang perlindungan konsumen. Jadi, berdasarkan aturan dan ketentuan, ada jaminan kepastian dalam hukum.<sup>3</sup> Oleh karena itu, jelas bahwa hak-hak konsumen dilindungi oleh undang-undang. Hukum secara alami harus memperhitungkan hak-hak pelanggan untuk memenuhi properti dan tujuan untuk melindungi masyarakat. Oleh karena itu, undang-undang harus cukup kuat untuk mencegah pelanggan dan secara luas, masyarakat yang menderita kerugian yang tidak perlu. Pelanggan memiliki hak atas kejelasan hukum, yang sangat penting untuk keselamatan masyarakat<sup>4</sup>

Dalam ranah penyediaan layanan publik, PDAM merupakan salah satu badan usaha yang mengendalikan pemerintah. Merupakan tugas pemerintah

---

<sup>2</sup>Happy Susanto, "Hak-hak pelanggan jika dirugikan", Jakarta Visimedia, 2008, Halaman 4

<sup>3</sup> Eli Wuria Eli Wuria Dewi, "Hukum perlindungan pelanggan", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, Halaman 6-9

<sup>4</sup> Abdul Halim Barkatullah, "Hak-Hak Pelanggan", Bandung Nusa Media, 2010, Halama 1

untuk memastikan bahwa penduduknya sendiri memiliki akses ke layanan yang adil dan berkualitas tinggi.<sup>5</sup>

Pemerintah daerah wajib menyediakan pelayanan dasar, termasuk air yang terjangkau dan berkualitas tinggi, sesuai dengan Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 12 ayat (1). Namun, PDAM terus menghadapi banyak masalah meskipun terdaftar dalam sistem air kota Jambi. Banyak klien yang terus mengungkapkan ketidakpuasannya terhadap kinerja PDAM, berdasarkan temuan penelitian pendahuluan. Kenaikan tarif udara adalah salah satu kekhawatiran konsumen.

Anggota masyarakat sering terpecah dalam masalah kenaikan tarif air. Kebanyakan individu, terutama mereka yang berada di kelas menengah ke bawah, menentang gagasan itu karena mereka menganggap itu terlalu memberatkan. Di sisi lain, masyarakat juga sering kali menilai bahwa kualitas layanan yang di berikan tidak sebanding dengan kenaikan tarif yang di berlakukan. Selain itu minimnya trasnspasrasi dan kurangnya sosialisasi dari pihak PDAM menjadi salah satu factor yang memperburuk persepsi public terhadap kebijakan ini.<sup>6</sup>

Pasal 33 ayat 3 UUD 1945 menyatakan bahwa negara memiliki dan harus menggunakan semua sumber daya alam, termasuk udara, air, dan kekayaan alam lainnya yang menjadi milik negara dan harus seefisien mungkin untuk kepentingan warganya. Pemerintah bertanggung jawab untuk mengelola

---

<sup>5</sup> R Hasanah, “*pengaruh pelayanan distribusi air bersih terhadap ke puasan pelanggan di Pdam Tirta Mayang Kota Jambi*”, 2020, Halaman 2.

<sup>6</sup>Ibid., Halaman.3

penggunaan air secara bertanggung jawab dan efisien untuk kepentingan masyarakat. Salah satu cara untuk memanfaatkan sumber daya air adalah melalui pendirian Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang dapat dilakukan oleh pemerintah daerah sebagai perusahaan air minum daerah (PDAM). Sebagai bagian dari BUMD, PDAM memiliki dua tujuan utama. Pertama dan terpenting, tujuan sosialnya adalah untuk memastikan masyarakat memiliki akses ke layanan air yang murah dan berkualitas tinggi. Kedua, menghasilkan keuntungan akan memungkinkan PDAM untuk terus menawarkan layanan ini kepada publik tanpa pendanaan dari luar atau secara mandiri.<sup>7</sup>

Penyediaan air untuk keperluan kota dapat berarti luas yaitu mulai dari penyediaan air untuk kebutuhan rumah tangga atau disebut dengan domestic sampai dengan penyediaan air untuk kegiatan industri, perdagangan, perkantoran dan kegiatan perkotaan lainnya atau disebut non-domestik. Prasarana air bersih juga merupakan salah satu hal yang selalu dikonsumsi oleh masyarakat dan juga berpengaruh besar pada kelancaran aktivitas masyarakat tersebut. Menurut Thuram terpenuhinya kebutuhan akan air bersih merupakan kunci utama bagi perkembangan suatu kegiatan dan elemen penting bagi kelanjutan suatu produktivitas perekonomian.

Pada Oktober 2018, dengan izin Wali Kota Jambi, PDAM Kota Tirta Mayang Jambi menerapkan kebijakan kenaikan tarif air minum. Kebijakan ini

---

<sup>7</sup> Maulana Aksan, & Marliyah Marliah. (2024). Dampak kebijakan tarif PDAM Tirtanadi Cabang Medan Denai. *SANTRI : Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 2(1), Halaman 134 .

<sup>4</sup> Tendi Aprilian, Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di desa sukaraj kec. Gedong Tataan Kab, Pesawaran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2016

menjadi dasar penelitian ini. Tarif air minum telah meningkat hampir 100%, melebihi batas yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (PERMENDAGRI) Nomor 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penetapan Tarif Air Minum, sesuai Pengumuman Nomor: 690/1753/SEKPER/IX/2018 tanggal 3 September 2018. Peraturan tersebut ditetapkan dalam PERMENDAGRI ini. Pelanggan yang penghasilannya sama dengan atau kurang dari Upah Minimum Provinsi memenuhi syarat untuk mengubah tarif air minum dasar mereka sehingga tidak melebihi 4% dari pendapatan komunal mereka. Selanjutnya, kenaikan tarif dilaksanakan secara bertahap dengan penyesuaian 7% setiap tahunnya, sebagaimana tertuang dalam Peraturan Wali Kota Jambi Nomor 45 Tahun 2018. Namun, pada kenyataannya, kenaikan tarif yang dikenakan sekitar 100%, karena itu dianggap melanggar undang-undang yang relevan.

Hak untuk mendapatkan layanan layanan sesuai dengan harga air minum yang diberikan kepada pengelolaan air minum BUMD dengan Peraturan Pemerintah No.122-2015, khususnya pasal 44. Pelanggan wajib membayar sejumlah tertentu untuk layanan air minum per meter kubik sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh Kepala Daerah (Permendagri No.71-2016), sedangkan tarif dasar adalah tarif yang kira-kira sama atau setara dengan biaya pokok. Berdasarkan definisi yang diberikan, jelas bahwa perusahaan air minum daerah bukanlah yang bertanggung jawab untuk menentukan tarif. Sebaliknya, kebijakan masing-masing kabupaten atau kepala daerah kota memperhitungkan rancangan tarif perusahaan, yang memperhitungkan faktor-faktor seperti kualitas

layanan, biaya pemulihan, dan tujuan peningkatan cakupan layanan. Dalam rangka mencapai kebijakan kenaikan tarif air minum, Permendagri No. 71-2016 memberikan perlindungan bagi konsumen. Sesuai Pasal 25, Kepala Daerah wajib menyampaikan keputusan tarif air minum kepada Menteri paling lambat bulan November setiap tahunnya. Dengan demikian, ada peluang tahunan bagi harga air minum untuk berubah, yang mungkin menyebabkan kenaikan tarif. Kualitas layanan, pemulihan biaya, dan cakupan layanan yang lebih baik harus tetap diperhatikan dan direferensikan dalam desain tarif yang dibuat. Pelanggan yakin bahwa dengan setiap kenaikan biaya air minum, perusahaan air minum regional akan meningkatkan kualitas dan layanan yang mereka berikan, karena pemerintah mengurus perlindungan konsumen. Pelanggan yang pendapatannya pada atau di bawah upah minimum provinsi dan tidak melebihi empat persen dari total pendapatan masyarakat akan diubah tarifnya, sesuai dengan janji pemerintah dalam pasal tiga. Tidak ada dasar hukum yang jelas untuk kebijakan yang akan memaksa konsumen untuk membayar konsumsi minimal 10 meter kubik bahkan jika penggunaan sebenarnya mereka kurang dari jumlah itu. Ini memperbaiki keadaan masyarakat secara keseluruhan; Penduduk yang berada di tempat rendah akan menghadapi tarif yang dua kali lebih tinggi dari yang berada di tempat yang rendah. Untuk mencegah hal tersebut, Kepala Daerah, yang bertindak melalui perusahaan air minum daerah, harus memperhatikan perlindungan pelanggan sekaligus menaikkan tarif air minum, dan menaikkan biaya tidak boleh melebihi pendapatan masyarakat. Kenaikan tarif yang melampaui standar keterjangkauan yang ditetapkan pemerintah dilarang oleh

Permendagri No. 71-2016 (Supriatini et al., 2019). Sering diyakini bahwa perusahaan air minum regional bertindak secara sepihak ketika memutuskan tarif air, yang berdampak negatif bagi masyarakat. Pasal 27 Permendagri No. 71-2016 memastikan bahwa hak-hak masyarakat sebagai pelanggan air minum dilindungi. Kalimat tersebut berbunyi sebagai berikut: "Dewan pengawas/komisaris perusahaan air minum daerah menyiarkan rencana tarif yang ditetapkan, dengan terlebih dahulu berkonsultasi dengan perwakilan atau forum pelanggan melalui media komunikasi dengan tujuan untuk mendapatkan tanggapan. Hal di atas membuktikan bahwa, meskipun kenaikan tarif air minum oleh perusahaan air minum daerah ditetapkan berdasarkan Keputusan Kepala Daerah yang dikeluarkan kemudian hari, perlindungan pelanggan atas kenaikan tarif air minum tetap dapat dilaksanakan selain melalui UU No.8-1999 tentang Perlindungan Pelanggan."

Lembaga kemasyarakatan berperan sebagai penyambung suara kemasyarakatan dalam pemenuhan hak-hak pelanggan atas informasi yang jelas, mutu pelayanan dan harga yang wajar merupakan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), namun faktanya YLKI tidak pernah di libatkan dalam penyesuaian tarif air oleh perusahaan daerah air minum tirta mayang Kota Jambi..

Berdasarkan permasalahan kenaikan tarif air yang telah diuraikan di atas membuat peneliti tertarik dan berkeinginan untuk mengadakan penelitian yang dijadikan sebuah skripsi dengan judul **“PENYESUAIAN TERHADAP KENAIKAN TARIF AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM**

## **TIRTA MAYANG KOTA JAMBI DILIHAT DARI HAK-HAK PELANGGAN”**

### **B. Rumusan Masalah**

Pada penelitian ini agar mendapatkan pembahasan yang sistematis dan terarah sesuai dengan tujuan yang diharapkan penulis membatasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana proses kenaikan tarif air pada perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi dilihat dari aspek hak-hak pelanggan ?
2. Siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyesuaian tarif air yang di tentukan oleh perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi?

### **C. Tujuan Penelitian dan Penulisan**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam rangka penulisan penelitian ini ialah:

- a. Untuk mengetahui proses kenaikan tarif air pada perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi dilihat dari aspek hak-hak pelanggan.
- b. Untuk mengetahui siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyesuaian tarif air yang di tentukan oleh perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi.

#### **2. Tujuan Penulisan**



- a. Temuan penelitian ini berpotensi memajukan bidang hukum dan memberikan pencerahan tentang isu-isu seputar kenaikan tarif pada khususnya.
- b. Menambah literature kepustakaan pada Fakultas Hukum Unbari Jambi pada kasunya dan Univertas Batanghari Jambi pada umumnya.

#### **D. Kerangka Konseptual**

Untuk menghindari kesalahan dalam pemahaman terkait dengan judul skripsi tentang analisis terhadap kebijakan kenaikan tarif air pada perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi maka penulis akan menguraikan batasan dari konseptual terkait judul skripsi sebagai berikut:

##### **1. Penyesuaian**

Penyesuaian adalah tindakan mengubah perilaku seseorang sehingga sesuai dengan situasi tertentu<sup>8</sup> atau tindakan mengubah atau menyelaraskan suatu kebijakan, aturan, perjanjian, atau praktik agar sesuai dengan kondisi baru, kepentingan masyarakat, atau peraturan perundang-undangan yang berlaku

##### **2. kenaikan tarif**

Kenaikan tarif adalah penyesuaian harga atau biaya yang dikenakan kepada pengguna suatu layanan atau produk, di mana tarif tersebut dinaikan dari tingkat sebelumnya, kenaikan tarif merupakan upaya untuk menyeimbangkan antara kebutuhan pendanaan penyediaan

---

<sup>8</sup><https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/penyesuaian> diakses tanggal 12 mei 2025

layanan dan kemampuan pelanggan dalam membayar.masuk.

Penggunaan Kamus Besar Bahasa Indonesia untuk Definisi Tarif

Tarif adalah jumlah pungutan yang dibebankan untuk suatu barang, kegiatan, kebijakan, atau apa pun yang telah diatur dalam peraturan. Menurut KBBI, tarif adalah harga unit layanan, aturan pungutan, dan daftar bea. Definisi ini dapat diterapkan pada harga satuan listrik, udara, dan komoditas lainnya.<sup>9</sup>

### 3. Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mayang

Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Mayang merupakan BUMD yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mendistribusikan air bersih. Perusahaan ini berlokasi di.<sup>10</sup> Jalan Letkot Slamet Riyadi, Kel. Solok Sipin, Kec. Jambi, dan didefinisikan sebagai Badan Usaha Milik Daerah (PDAM) dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 (Organ dan Pegawai Perusahaan Air Minum Daerah) Pasal 1 ayat 1<sup>11</sup>

### 4. Kota Jambi

Kota Jambi, ibu kota Provinsi Jambi, menempati area seluas sekitar 205,38 km<sup>2</sup> dan terletak di ketinggian yang relatif rendah, sekitar 10–60 meter di atas permukaan laut. Perbatasan dengan Kabupaten Muaro Jambi.<sup>12</sup> Kota Jambi ditetapkan sebagai daerah otonom pada tanggal 17 Mei 1946, dengan Keputusan Gubernur Sumatera Nomor 103 Tahun 1946,

---

<sup>9</sup><https://kbbi.web.id/tarif>, diakses tanggal 21 mei 2025

<sup>10</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang organ dan kepegawaian perusahaan Daerah air minum

<sup>11</sup><https://tirtamayang.com/kantor-pdam-tirta-mayang-kota-jambi/>diakes tanggal 12 mei 2025

<sup>12</sup> <https://Jambikota.go.id/new/geografis/> diakses tanggal 10 Maret 2025

dan kebijakan ini kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956. Kota ini secara administratif dibagi menjadi 11 kecamatan dan 62 kecamatan<sup>13</sup>

## **5. Hak-Hak pelanggan**

“Perlindungan pelanggan adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada pelanggan,” bunyi UU No. 8 Tahun 1999, yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen dengan diberlakukannya undang-undang khusus dengan harapan pelaku usaha akan berhenti berperilaku sewenang-wenang dan menghentikan melanggar hak-hak konsumen.

## **E. Landasan Teoritis**

Sesuai dengan permasalahan yang akan di bahas di dalam penelitian ini, perlu dikemukakan secara ringkas landasan teoritis yang dipergunakan sebagai dasar pijakan pembahasan dalam penelitian ini. Adapun teoritis yang dimaksud adalah teori keadilan. Teori adalah seperangkat proposisi yang terdiri atas variabel-variabel yang terdefiniskan dan saling berhubungan, merupakan suatu pandangan sistematis mengenai fenomena-fenomena yang dideskripsikan oleh variabel- variabel itu dan suatu teori menjelaskan fenomena, yang berfungsi sebagai pemberi arahan kepada peneliti dalam melakukan penelitian<sup>14</sup>.

---

<sup>13</sup> <https://localisedgs-indonesia.org/profil-tpb/profil-daerah/7>, diakses tanggal 10 Maret 2025

<sup>14</sup>8 Bahder Johan Nasution, “*Metode Penelitian Hukum*”, Bandung Mandar Maju, 2008, Halaman.44.

## F. Metode Penelitian

Soerjono Sukanto menyatakan bahwa teori merupakan penentu tujuan dan arah penelitian dalam memilih konsep yang tepat untuk pembentukan hipotesahipotesa. Oleh karena itu, teori bukanlah pengetahuan tertentu, tetapi dipandang sebagai pedoman analisis dari hasil penelitian.<sup>15</sup> Teori yang relevan dalam penelitian ini adalah teori perlindungan konsumen dan teori keadilan.<sup>16</sup> Metode penelitian adalah suatu bentuk metode yang digunakan untuk melaksanakan penelitian dalam rangka memperoleh, mengelola, dan menyimpulkan data yang dapat memecahkan dua masalah.

### 1. Tipe penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tipe penelitian yuridis empiris. Menurut Abdul Kadir Muhamad, penelitian yuridis empiris meliputi penelitian data sekunder terlebih dahulu, dan kemudian beralih ke data primer di lapangan. Dalam penelitian yuridis, hukum dipandang sebagai norma atau *das sollen*, karena penelitian yuridis adalah pendekatan yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>17</sup> Demikian pula, Rony Hanitijo Soemitro menggambarkan penelitian hukum empiris atau penelitian hukum sosiologis sebagai penelitian hukum

---

<sup>15</sup>Soerjono Soekanto, “*Pengantar Penelitian Hukum*”, Jakarta UI Press, 1986, Halaman 129.

<sup>16</sup>Koentjaraningrat, “*Metode-metode Penelitian Masyarakat*”, Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama, 1997, Halaman. 21.

<sup>17</sup>Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya, Bandung, 2004, Halaman 134.

yang memperoleh data dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari komunitas atau masyarakat.<sup>18</sup>,

a. Teori Keadilan

Aristoteles berpendapat bahwa keadilan adalah apa yang menjaga kesetaraan, keseimbangan, dan harmoni antara individu dan antara semua orang dan pemerintah. Tiga prinsip yang berasal dari prinsip ini harus ditegakkan: 1) prinsip tidak ada bahaya, yang menyatakan bahwa tidak ada yang boleh dirugikan atau haknya dilanggar; 2) pemerintah dan warganya harus saling menjaga hak-hak satu sama lain, dengan yang pertama tidak melanggar hak yang terakhir, tetapi keduanya harus mematuhi pemerintah selama adil dalam kepemimpinannya; dan 3) setiap orang setara di hadapan hukum; tidak ada stratifikasi sosial atau hierarki. Terakhir, ada prinsip kesetaraan kesempatan, yang menyatakan bahwa semua warga negara harus memiliki akses yang sama terhadap keadilan terlepas dari status sosial ekonomi mereka.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Dr. Ronny Hanitijo Soemitro sebagaimana yang dikutip oleh Dr. Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad MH, *Dualisme penelitian hukum normative & empiris*, pustaka pelajar, 2010, Halaman 154.

<sup>19</sup>Zia Ulhaq, “*Konsep Keadilan John Rawls dan Murtadha Muthahhari*”, *Skripsi*, Fakultas Ushuluddin: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Halaman 12

## 2. Pendekatan Penelitaian

Penelitian ini termasuk dalam kategori studi hukum non-doktrinal (*sosio legal research*), khususnya penelitian sosio-hukum, Menurut Sulistyowati Irianto penelitian sosio-legal memiliki dua karakteristik, yang pertama adalah melakukan studi terhadap peraturan peratundang-undangan dan kebijakan untuk menjelaskan problem filosofis, sosiologis dan yuridis dari hukum tertulis. Kedua, penelitian socio-legal menggunakan pendekatan interdisipliner, terutama dengan ilmu-ilmu sosial untuk menjelaskan fenomena hukum dalam konteks sosial dan budaya dimana hukum itu berada.<sup>20</sup>

Penelitian yang digunakan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, dokumentasi dan wawancara.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Sulistyowati Irianto, *Memperkenalkan studi sosialrgal dan implikasi metodologisnya,dalam Irianto, Sulistiyowati dan shidarta (eds) 2011, Metode pernilitian hukum: konstelasi dan Refleksi. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia,.Halaman14.*

<sup>21</sup> Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.* Halaman 13

### 3. Sumber Data

Penelitian ini memanfaatkan sumber informasi primer, sekunder, dan tersier.

- a. Data primer berasal langsung dari lapangan dan merupakan sumber informasi pertama tentang masalah yang dibahas.<sup>22</sup> Sumber data diperoleh dari lapangan secara langsung.
- b. Data sekunder adalah informasi yang berasal dari buku dan digunakan untuk melengkapi data primer. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber, antara lain buku ilmiah, temuan penelitian, refleksi literatur, wawancara dengan anggota masyarakat, jurnal, berita, dokumen peraturan pemerintah (seperti peraturan-undangan), dan laporan studi sebelumnya.<sup>23</sup>
- c. Peneliti mengandalkan data tersier, yang dapat ditemukan dalam kamus seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kamus hukum, dan kamus lain yang berkaitan dengan isu-isu yang telah diangkat oleh peneliti.<sup>24</sup>

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Pendekatan atau prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan informasi untuk tujuan melakukan penelitian; Pendekatan berikut digunakan dalam penelitian ini:

---

<sup>22</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persadam, Jakarta, 2006, Halaman 30.

<sup>23</sup> Hardani, *Metode Penelitian hukum Kualitatif dan Kuantitatif*, Pustaka Ilmu Group, Yogyakarta, 2020 Halaman 103

<sup>24</sup> Nasution, *Metode Research, Penelitian Ilmiah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003, Halaman 143

a. Wawancara

Wawancara lapangan merupakan metode utama pengumpulan data primer dalam penelitian kualitatif; Wawancara ini dilakukan secara tidak terstruktur, artinya peneliti tidak merencanakan pertanyaan yang akan diajukan karena peneliti tidak terlampau terikat pada aturan-aturan yang ketat..<sup>25</sup>

b. Studi dokumen

Untuk mengumpulkan dan menganalisis informasi dari berbagai dokumen yang relevan dengan subjek penelitian, studi dokumen adalah pendekatan penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari berbagai dokumen yang relevan dengan topik penelitian<sup>26</sup>

## 5. Teknik Penentuan sample

Penulis menggunakan pendekatan *purposive sampling* untuk menghasilkan sampel, yang melibatkan kriteria penentuan, seperti responden dan prioritas yang terkait dengan situasi yang dihadapi, terlebih dahulu. Di sini, sampel dipilih dan ditetapkan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan sebelumnya, yang didasarkan pada gagasan bahwa responden memiliki pemahaman yang baik tentang topik dan dapat menggambarkannya secara memadai dalam penelitian ini.

Dalam hal sampel ini, dipilih dan ditetapkan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan sebelumnya, yang didasarkan pada gagasan bahwa responden

---

<sup>25</sup>Burhan Ashsofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2013, Halaman 96

<sup>26</sup>Tryana Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, *Journal GEEJ*, 7.2 (2020), Halaman 36.



memiliki pemahaman yang baik tentang masalah ini dan dapat dianggap mewakili seluruh populasi yang sedang dipasarkan, khususnya:

1. Humas/bagian pelayanan informasi PDAM
2. Bpk Ibnu khaldun selaku ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia ( YLKI)
3. Pelanggan

## 6. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan dalam penelitian yang berupa melakukan kajian atau telaah terhadap hasil pengelolaan data yang dibantu dengan teori-teori yang telah didapatkan sebelumnya.<sup>27</sup>, analisis data yang digunakan dalam penelitian analisis terhadap kebijakan kenaikan tarif air pada perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi adalah analisis data deskriptif, metode deskriptif analitik merupakan sebuah metode yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan fakta-fakta, kemudian disusul dengan analisis. Secara etimologis deskripsi dan analisis berarti menguraikan dengan berlandaskan teori peneliti menerapkan cara-cara penafsiran dengan menyajikannya dalam bentuk deskripsi.<sup>28</sup>

---

<sup>27</sup>Op.cit , Halaman 183.

<sup>28</sup> Fajar Muhammad Fitrah , *Fungsi-Fungsi Toko Dari Teks Luar Dalam Kumpulan Puisi Efrosina Karya Cecep Syamsul Hari*, Universitas Pendidikan Indonesia , 2016 , Halaman 32.

## G. Sistematika Penulisan

Penulisan disusun 5 bab yang disusun dengan sistematis. Masing-masing bab ialah bagian yang tidak terpisahkan. Hal tersebut supaya memudahkan dalam melihat bab dengan bab lain. Penyusunan sistematika tersebut yaitu:

Bab I sebagai bab pendahuluan, maka yang disampaikan pada bab ini yaitu berupa sub bab latar belakang permasalahan, sub bab perumusan masalah, sub bab tujuan penelitian dan penulisan, sub bab kerangka konseptual, sub bab landasan teoritis, sub bab metode penelitian, dan sub bab sistematika penulisan guna memberikan gambaran umum mengenai penelitian skripsi ini.

Bab II memuat tinjauan umum tentang penyesuaian terhadap kenaikan tarif, dalam bab ini diuraikan atas tiga sub bab yaitu, yaitu sub bab pengertian penyesuaian terhadap tarif air pdam, sub bab pasal yang mengatur, sub bab hak-hak pelanggan.

Bab III berisikan tentang perlindungan hak konsumen, dalam bab ini diuraikan atas tiga sub bab, yaitu sub bab pengertian perlindungan hak konsumen, sub bab syarat-syarat dan hak-hak konsumen, dan sub bab asas-asas dan tujuan perlindungan hak konsumen.

Bab IV ini pembahasan tentang bagaimana proses kenaikan tarif air pada perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi dilihat dari aspek hak-hak pelanggan serta siapa saja pihak yang dilibatkan dalam penyesuaian tarif air yang ditentukan oleh perusahaan daerah air minum tirta mayang kota Jambi.

Bab V adalah sebagai bab penutup, maka akan disampaikan pada bab ini ialah kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian pada bab sebelumnya, kemudian penulis akan memberikan saran-saran terkait penelitian.

