

## PELAKSANAAN UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA ATAS PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN

Guntur Rapi Sanjaya<sup>1</sup>, Miko Aditiya Suharto<sup>2</sup>

Prodi Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: <sup>1</sup>20071010019@student.upnjatim.ac.id, <sup>2</sup>miko.aditiya.ih@upnjatim.ac.id.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami konsep dari upaya hukum pelaksanaan kontrak berlangganan air antara PDAM dan Konsumen di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah pelanggaran kontrak langganan air yang terjadi setelah konsumen berlangganan air dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan adalah Yuridis-empiris dengan pendekatan studi kasus yang terjadi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sumber bahan hukum yang digunakan meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan non-hukum. Data dikumpulkan melalui studi lapangan dan studi kepustakaan di kantor Divisi Penertiban, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada periode tahun 2023 terdapat 290 kasus pelanggaran kontrak berlangganan air, terdiri dari 104 kasus wanprestasi dan 186 kasus perbuatan melawan hukum oleh konsumen. Penyelesaian pelanggaran dilakukan tanpa melalui proses litigasi, melainkan melalui pendekatan non-litigasi sesuai dengan standar operasional perusahaan yang mengacu pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum oleh Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada yang dimasukkan ke dalam kontrak langganan air oleh perusahaan.

**Kata kunci:** Upaya Hukum; Kontrak Berlangganan Air; Litigasi; Non-Litigasi.

### Abstract

*This research aims to understand the concept of implementing water subscription contracts between the Regional Water Company (PDAM) and Consumers in PDAM Surya Sembada, Surabaya City. The study is motivated by issues of contract violations that occur after consumers subscribe to water services with PDAM Surya Sembada, Surabaya City. The research methodology employed is juridical empirical with a case study approach focusing on instances at PDAM Surya Sembada, Surabaya City. Legal resources include primary, secondary, and non-legal sources. Data were collected through field studies and literature reviews at the Enforcement Division office, PDAM Surya Sembada, Surabaya City. Findings reveal that in the 2023 period, there were 290 cases of water subscription contract violations, comprising 104 cases of default and 186 cases of unlawful conduct by consumers. Resolution of violations occurred without litigation but through non litigious approaches in accordance with the company's operational standards, referencing the Surabaya City*

*Mayor Regulation No. 29 of 2011 regarding the Management and Provision of Drinking Water by the Regional Water Company Surya Sembada, incorporated into the water subscription contract by the company.*

**Keywords:** *Legal Efforts; Water Subscription contracts; Litigation; Non-Litigation.*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pertanggung jawaban terhadap fasilitator untuk memberikan, mengelola, menyediakan, serta mendistribusikan air bersih sebagai bentuk kebutuhan masyarakat khususnya di Kota Surabaya berada pada wilayah kewenangan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya yang disingkat PDAM. Sebagai salah satu perusahaan air minum publik yang terkemuka, PDAM menawarkan berbagai layanan berlangganan air kepada ribuan pelanggan (yang selanjutnya disebut konsumen) yang tersebar di seluruh wilayah yang dapat dijangkau oleh perusahaan ini di Kota Surabaya. Layanan berlangganan ini memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pasokan air bersih setiap hari melalui jaringan pipa utama yang kemudian mengalir menuju pipa rumah konsumen.<sup>1</sup>

Demi kepentingan manusiawi maka unsur air dalam kehidupan keseharian menempati posisi sangat penting sehingga PDAM hadir sebagai solusi untuk mengontrol dan mengelola pasokan air bersih yang ada di wilayah Kota Surabaya. Dalam rangka memastikan penyediaan air bersih yang andal, konsumen yang berlangganan harus melakukan perjanjian kontrak awal dengan PDAM. Dalam perjanjian ini, mereka juga memiliki kewajiban untuk melakukan pembayaran biaya air bersih setiap bulan. Di sisi lain, PDAM berkomitmen untuk memberikan pasokan air bersih yang stabil kepada konsumen yang telah menandatangani kontrak berlangganan air bersih.<sup>2</sup> Hak serta kewajiban para pihak yang terkait telah diatur dengan konsep seperti hubungan timbal balik sehingga apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan salah satu pihak terhadap kewajibannya maka unsur wanprestasi telah muncul.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Dwi W. 2016. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pemerintah No .14 tahun 1987 tentang bagi mahluk Daerah yaitu Perusahaan Daerah Air Minum.* h. 9.

<sup>2</sup> Setiawan, dkk. 2022. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Atas Penetapan Tarif Dalam Kontrak Baku. Bureaucracy Journal: Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance.* 2(1). h. 688.

<sup>3</sup> Handriani, A., & Mulyanto, E. 2021. *Kepastian Hukum Terkait Pentingnya Melakukan Perjanjian Tertulis Dalam Bertransaksi.* Pamulang Law Review, 4(1), h. 8.

Adanya keterkaitan bila menggunakan perspektif secara luas pada ruang lingkup berlangganan air dari pihak PDAM dan konsumen, dimana hubungan tersebut merupakan peristiwa hukum yang timbul dari adanya suatu perjanjian kontrak khususnya berjenis kontrak baku, penggunaan istilah kontrak baku dikarenakan adanya ketentuan yang ada dalam perjanjian kontrak tersebut dibuat secara sepihak terlebih dahulu.<sup>4</sup> Pengertian teruntuk perlindungan konsumen itu sendiri berada pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (yang seterusnya dalam tulisan ini disebut UU 8/1999) dengan menjelaskan secara eksplisit bahwasannya perlindungan konsumen adalah segala sesuatu upaya untuk memberikan jaminan terkait kepastian hukum terhadap konsumen.<sup>5</sup>

Kontrak baku adalah jenis kontrak tertulis di mana satu pihak menentukan syarat-syaratnya tanpa memberikan banyak kesempatan untuk bernegosiasi kepada pihak lain.<sup>6</sup> Dalam hal ini, konsumen memiliki sedikit opsi selain menerima atau menolak perjanjian tersebut. Dalam hakikatnya di negosiasi tersebut menimbulkan skema yang tidak menyeimbangkan kedua pihak atau hanya memberikan kekuatan disalah satu pihak yakni pihak konsumen yang tidak memiliki kekuatan seimbang akan tetapi cenderung lebih lemah dikarenakan pihak konsumen hanya disediakan dua pilihan yang absolut yakni untuk menerima perjanjian tersebut atau menolak perjanjian tersebut.

Setiap hubungan hukum memiliki dua aspek utama, yaitu hak dan kewajiban. -hak dasar yang wajib diberikan kepada konsumen. Dalam UU 8/1999 tidak hanya mengatur tentang hak-hak konsumen akan tetapi konsumen juga memiliki kewajiban seperti dalam Pasal 5 UU 8/1999 secara eksplisit menjelaskan bahwasannya konsumen wajib membaca terlebih dahulu serta mengikuti seluruh intruksi yang ada dalam petunjuk informasi suatu barang/dan atau jasa guna keamanan serta keselamatannya sendiri. Sedangkan konsumen itu sendiri diartikan sebagai semua orang yang menjadi pengguna barang dan/atau jasa dari apa yang ada disekitarnya, dimana penggunaannya bisa diperuntukan untuk kepentingannya sendiri, orang lain ataupun makhluk hidup lainnya serta dengan catatan barang dan/atau jasa tersebut tidak di komersialkan kembali, penjelasan tersebut selaras dengan Pasal 1 Angka 2 UU 8/1999.

---

<sup>4</sup> Salim HS. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta. h.147.

<sup>5</sup> Danty L. 2015. *Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. *Jurnal Privat Law*. 7(1). h. 127.

<sup>6</sup> Mariam Darus Badruzaman, Dkk. 1981. *Perjanjian Baku (Standar).Perkembangannya di Indonesia*. Bandung: Alumni. h. 33.

Dalam konteks perjanjian berlangganan air bersih, baik PDAM maupun konsumen telah sepakat pada perjanjian yang dibuat berdasarkan aturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah dan perusahaan. kedua belah pihak antara PDAM dengan konsumen yang telah melakukan perjanjian tersebut seperti bagaimana prosedur pelaksanaan berlangganan, persyaratan mengenai berlangganan, maupun larangan beserta sanksi yang ada di dalamnya, sehingga pihak konsumen dapat memenuhi dan mentaati terkait adanya ketentuan yang telah diberikan oleh PDAM. Kontrak perjanjian tersebut sesuai dengan apa yang telah dikeluarkan oleh Peraturan Walikota Surabaya berdasarkan pasal 11 nomor 29 Tahun 2011 yang memberikan penjelasan terkait hubungan hukum antara pihak PDAM dengan Konsumen yang berlangganan secara tertulis atau dengan perjanjian maka kedua belah pihak tersebut memiliki kesepakatan serta menyetujui isi dari perjanjian kontrak tersebut sehingga kedua belah pihak terikat pada suatu hak dan kewajiban yang ada pada kontrak.

Dalam praktiknya, PDAM sering menghadapi masalah terkait pelanggaran oleh konsumen, terutama penggunaan meter air. Hal ini meliputi kebocoran pipa air bersih yang dapat mengganggu pengukuran yang akurat pada meter air konsumen. Para konsumen berhak mendapatkan pelayanan dan perbaikan pipa bocor. Namun, masalah sering muncul ketika konsumen mencoba mencuri air secara sengaja tanpa melalui meter air, lalu ketika mereka terlambat atau bahkan menunggak pembayaran lebih dari 3 bulan. Melihat dengan relevansi fenomena hukum tersebut, konsumen secara logis berkewajiban untuk mengikuti semua ketentuan yang ada dalam kontrak yang telah disepakati untuk bisa berlangganan air bersih, selain itu pihak konsumen juga harus mematuhi sanksi yang ada. Kewenangan PDAM untuk memberikan pelayanan aira bersih telah memenuhi segala regulasi sehingga para konsumen juga diwajibkan untuk membantu memberikan kontribusi dalam menjaga serta memelihara jaringan dan meter air.

Kasus pelanggaran yang terjadi antara PDAM Surya Sembada dengan Konsumen merepresentasikan bahwa masih banyak pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen terkait kontrak berlangganan air bersih seperti adanya pencurian air tanpa melalui meter air, melakukan tunggakan pembayaran dan menghilangkan meter air dengan sengaja. Atas dasar itulah peneliti melakukan penelitian terhadap Pelaksanaan Upaya Hukum PDAM Surya Sembada Atas Pelanggaran Kontrak Berlangganan Air Oleh Konsumen.

## **B. METODE**

Penggunaan metode guna mendapati kajian yang tepat adalah dengan yuridis-empiris. Dalam penelitian yuridis empiris ini, pengkajian diimplementasikan dengan mendalami hukum yang berlaku sebagai hukum positif dan dihubungkan dengan fenomena secara empirisnya dalam norma masyarakat.<sup>7</sup> Penelitian ini menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta menggunakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada sebagai bahan hukum primernya. Selain itu, bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu buku hukum, penelitian hukum, catatan data kasus pelanggaran wanprestasi dan perbuatan melawan hukum konsumen dan jurnal hukum. Lalu bahan non-hukum yang digunakan dalam penelitian ini yakni dokumen berkas wanprestasi, dokumen berkas perbuatan melawan hukum, dokumen berita acara konsumen yang melakukan pelanggaran dan hasil wawancara bersama dengan manajer penertiban PDAM Surya Sembada. Penelitian ini dianalisis dengan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, pendekatan kasus dan pendekatan konseptual serta pendekatan studi kasus yang terjadi untuk kemudian disajikan secara sistematis dan dapat ditarik kesimpulan secara komprehensif dalam permasalahan yang diteliti oleh peneliti.

## **PEMBAHASAN**

### **Bentuk Pelanggaran Kontrak Berlangganan Air Bersih Yang Terjadi Antara Konsumen Dengan Pdam Surya Sembada**

Saat pengoperasionalan aktifitas oleh PDAM pada fakta lapangannya kerap memberikan permasalahan-permasalahan serius seperti menciderai hukum dengan wanprestasi serta melakukan perbuatan hukum yang dilakukana oleh pihak-pihak Konsumen. Contoh dari wanprestasi itu sendiri seperti adanya keterlambatan untuk melakukan pembayaran pemakaian air bersih yang dilakukan oleh konsumen yang telah berlangganan dan contoh dari perbuatan melawan hukum yakni adanya indikasi pencurian air yang dilakukan dengan sadar oleh konsumen PDAM. Oleh karena itu, tindakan yang harus dilakukan oleh perusahaan adalah melakukan penertiban.

---

<sup>7</sup> Arikunto. S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta. h. 126

Pelanggaran Wanprestasi dikenal sebagai alpa, ingkar janji atau kelalaian dalam melaksanakan perjanjian. Jika mengambil rujukan pada peristiwa hukum dari suatu kondisi yang terkait dengan pihak debitur yang tidak mengindahkan kewajibannya yang telah disepakati pada suatu perjanjian. Debitur sering kali gagal untuk mengembalikan uang kepada kreditur, yang mengakibatkan kerugian bagi kreditur tersebut. Akibat dari adanya tindakan wanprestasi serta mengapa ada pengaturan terkait wanprestasi karena didalam pelanggaran wanprestasi memiliki salah satu pihak yang menjadi korban serta mengalami kerugian secara materialistis dan menimbulkan pertanggung jawaban baru yakni untuk memberikan ganti rugi sesuai dengan ketentuan hukum positif yang berlaku yakni KUHPerdara.

Kriteria terjadinya suatu wanprestasi didasari dengan pelaksanaan prestasi itu tersebut, dimana pelaksanaan prestasi bisa tidak dilaksanakan sama sekali atau hanya sebagian atau dilakukan dengan keterlambatan/tidak sebagaimana mestinya. Adapun bentuk wanprestasi yang sering dilakukan oleh konsumen yang telah berlangganan air bersih di PDAM yang pertama pencurian air dengan sengaja tanpa melalui meter air yang telah diberikan oleh pdam dan penjualan meter air yang dilakukan oleh konsumen dengan sengaja dengan memberikan keterangan meter air hilang.

Apabila debitur tidak memenuhi kewajiban yang dijanjikannya hal itu dianggap sebagai "wanprestasi". Wanprestasi dapat disebabkan oleh kelalaian, pelanggaran janji atau tindakan yang melanggar perjanjian dengan melakukan atau mengambil tindakan yang seharusnya tidak dilakukan. Definisi wanprestasi dalam perspektif etimologis berasal dari Bahasa Belanda yakni *wanbeheer/wandaad* yang secara harfiah keseluruhannya menjadi artian sebagai bentuk dari suatu pelaksanaan yang buruk,<sup>8</sup>

Wanprestasi dapat mencakup kelalaian atau kealpaan yang dilakukan oleh seorang debitur dapat dibagi menjadi empat jenis yakni: Dari penjelasan tersebut, unsur-unsur wanprestasi bisa mencakup kedalam bentuk kelalaian atau kealpaan yang dialami oleh seseorang debitur, dimana bentuk-bentuknya dibagi kedalam 4 (empat) jenis yakni:<sup>9</sup>

- a. Tidak melakukan sesuatu seperti apa yang disanggupi untuk diimplementasikan;
- b. Tidak mengindahkan perjanjian seperti yang telah dijanjikan;

---

<sup>8</sup> R. Subekti dan R. Tjitrosudibio., *Op. Cit.*, h. 45.

<sup>9</sup> *Ibid.*, h. 46.

- c. Melakukan sesuatu yang diperjanjikan dengan keterlambatan;
- d. Melakukan sesuatu yang tidak sesuai atau dilarang dalam perjanjian.

Dilain sisi, terdapat bentuk pelanggaran lain yakni perbuatan melawan hukum dimana perbuatan tersebut diartikan sebagai sebuah tindakan yang telah memberikan kerugian kepada hak-hak individu atau pihak lain serta telah tidak mentaati peraturan hukum yang ada. Sehingga dari adanya akibat dari yang diberikan dari perbuatan melawan hukum tersebut maka pelakunya memiliki kewajiban untuk memberikan ganti kerugian kepada para pihak yang dirugikan dalam perbuatannya.<sup>10</sup>

Perbuatan melawan hukum juga sama seperti wanprestasi yakni memiliki kriteria untuk mendalilkannya, kriteria yang pertama adalah adanya suatu perbuatan yang dilakukan secara aktif maupun pasif yang bersumber dari adanya kesadaran diri dari individu terkait untuk melakukan sesuatu tindakan tapi nyatanya tidak dilakukan. Sebagai contoh, seorang konsumen PDAM yang diwajibkan untuk mengganti rugi karena sengaja melakukan pencurian air yang digunakan sehari-hari namun tidak membayar tagihan pemakaian air tersebut.

Kerugian dalam hal ini dapat ditetapkan apakah berasal dari suatu tindakan atau merupakan sebuah dampak dari tindakan tersebut. Poin yang disorot di sini adalah apakah kerugian tersebut terjadi karena suatu tindakan dan bagaimana hal tersebut dapat dibuktikan. Dalam unsur hubungan kausalitas, hal ini dikatakan menekankan bahwa sebelum menuntut pertanggungjawaban harus terlebih dahulu dibuktikan hubungan sebab-akibat antara pelaku dan korban. Oleh dari sebab itu juga dengan adanya prinsip kausalitas tersebut yang berada dalam ranah hukum perdata dimanfaatkan sebagai alat penyelidikan tentang mencari keterkaitan secara langsung antara suatu perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang ditimbulkannya, dan hasilnya akan menentukan pertanggung jawaban pelaku yang sesuai seperti tindakannya yang telah terjadi.<sup>11</sup>

Konsekuensi logis perbuatan melawan hukum adalah adanya kerugian dibelakaangnya yang diderita oleh pihak lain. Sehingga kerugian tersebut diwajibkan untuk dipertanggung jawabkan oleh orang yang telah menimbulkan kerugian tersebut sesuai dengan peraturan hukum yang berlaku. Jika merujuk pada ranah keperdataan

<sup>10</sup> Sari, I. 2021. *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata*. Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara. 11(1). h. 54.

<sup>11</sup> Slamet, S. R. 2013. *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*. Lex Jurnalica. 10(2). h. 117.

tentang pengganti rugi ini, maka memiliki 2 (dua) definisi dari perspektif yang berbeda dimana jika menggunakan perspektif secara umum serta diterapkan kedalam banyak kasus seperti wanprestasi suatu perjanjian ataupun kasus lainnya yang mempunyai relevansi terhadap perikatan, sedangkan jika dalam perspektif sempitnya ganti rugi dilakukan untuk menjadi solusi atas kerugian yang ditimbulkan dari suatu perikatan.<sup>12</sup>

Dalam keberlangsungan pelayanan dan distribusi air bersih di PDAM kerugian seringkali timbul akibat pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen yang melakukan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum terhadap kontrak berlangganan air. Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Walikota Surabaya mengeluarkan peraturan walikota Surabaya Nomor 29 tahun 2011 tentang pengelolaan dan penyediaan air minum perusahaan daerah air minum surya sembada dituangkan kedalam kontrak berlangganan air oleh Perusahaan. Peraturan ini bertujuan untuk dapat membantu perusahaan dalam menertibkan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum konsumen yang terbukti telah melakukan pelanggaran.<sup>13</sup>

Tindakan penanganan penertiban di perusahaan harus dilakukan dengan cara yang bersifat empati namun tegas untuk dilanjutkan dengan tindakan sesuai dengan standar operasional perusahaan (yang selanjutnya disebut SOP) PDAM yang dilakukan oleh petugas divisi penertiban sehingga proses penertiban terhadap konsumen dapat berjalan dengan lancar. Hal ini sangat penting untuk dapat menjaga reputasi perusahaan dan memfasilitasi kelancaran operasional yang dilaksanakan di lapangan.

Kegiatan yang dilakukan oleh divisi penertiban PDAM melibatkan adanya suatu tindakan penagihan dan memberikan sanksi penalti berupa denda terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran sesuai dengan apa yang sudah dituangkan dalam kontrak berlangganan air bersih PDAM. Divisi penertiban menjalankan SOP sesuai dengan yang ada didalam peraturan perusahaan dan terkandung dalam kontrak berlangganan air bersih pada saat awal pertama kali konsumen melakukan persetujuan terhadap isi perjanjian yang ada di dalamnya. Hal tersebut merupakan upaya perusahaan untuk dapat dilaksanakan penegakan hukum terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran tersebut, seperti adanya keterlambatan pembayaran hingga menunggak dan adanya pencurian air tanpa melalui meter air yang telah disediakan oleh PDAM serta

---

<sup>12</sup> *Ibid.*, h. 118.

<sup>13</sup> Wawancara Bersama Manajer Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

pelanggaran lainnya yang melanggar kontrak berlangganan air PDAM yang dapat berujung pada tindakan pemutusan layanan air bersih oleh PDAM.

**Tabel 1. Jumlah Pelanggaran konsumen PDAM Surya Sembada Periode 2023**

No.	Periode Tahun	Periode Bulan	Kasus Berlangganan Air PDAM	Wanprestasi	PMH
1	2023	Januari	24	8	16
2	2023	Februari	25	12	13
3	2023	Maret	20	13	7
4	2023	April	10	5	5
5	2023	Mei	31	9	22
6	2023	Juni	21	7	14
7	2023	Juli	32	15	17
8	2023	Agustus	36	9	27
9	2023	September	19	4	15
10	2023	Oktober	24	6	18
11	2023	November	23	9	14
12	2023	Desember	25	7	18
<b>Total Kasus Berlangganan Air</b>			<b>290</b>	<b>104</b>	<b>186</b>

Bahwa data-data yang diberikan peneliti oleh divisi penertiban PDAM Surya Sembada disimpulkan bahwa jumlah kasus wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang terjadi di lapangan berjumlah 290 kasus. hal tersebut terjadi adanya konsumen yang melakukan pelanggaran hingga pada akhirnya tagihan setiap bulan naik dengan sangat tinggi dari biasanya tetapi konsumen tidak sadar dengan adanya data tersebut. Pihak PDAM akan melakukan penertiban untuk penyegelan terhadap persil (rumah) konsumen agar tidak bisa memakai pasokan air kembali yang telah disalurkan oleh PDAM supaya perusahaan tidak mengalami kerugian yang berkelanjutan.

Dengan adanya permasalahan yang terjadi pada PDAM dikarenakan adanya pencurian air yang dilakukan oleh konsumen PDAM. Walikota Surabaya menerbitkan perwali surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang pengelolaan dan penyediaan air minum perusahaan daerah air minum surya sembada sebagai upaya menertibkan konsumen penyaluran air di PDAM yang mana perwali tersebut juga mencakup isi dari UU 8/1999 tentang perlindungan konsumen. Perusahaan membuat SOP menjadikan sebuah kontrak berlangganan air yang sesuai dengan isi dari perwali tersebut. Dari adanya sebuah kontrak langganan serta mengikat para pihak yang terkait yakni pihak PDAM sebagai pelaku usaha dan pihak Konsumen, ditambah dengan adanya kekuatan dasar hukum yang tetap sudah secara kuat petugas divisi penertiban konsumen bisa memberikan sanksi tegas kepada para konsumen yang tidak mengindahkan kesepakatan kontrak

berlangganan tersebut pada jasa pelayanan penyaluran air melalui pipa resmi PDAM agar dapat memberikan kejeraan kepada para pelanggar tersebut.

### **Upaya Yang Dilakukan Pdam Surya Sembada Kepada Konsumen Yang Melakukan Pelanggaran Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Dalam sengketa hukum pada umumnya terjadi penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh konsumen maupun pelaku usaha harus diupayakan agar terciptanya suatu hubungan yang harmonis antara pelaku usaha dan konsumen, sehingga setiap pihak dapat memperoleh kembali hak-haknya. Penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dalam persidangan maupun diluar persidangan dalam kasus perselisihan yang terjadi. Dengan demikian, prinsip keadilan dapat ditegakkan dalam ketentuan hukum dan dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Kelebihan dalam penyelesaian sengketa secara litigasi adalah putusan pengadilan mempunyai kekuatan hukum yang pasti, bersifat final, menciptakan adanya suatu kepastian hukum dengan posisi para pihak menang atau kalah dan dapat dipaksakan pelaksanaan putusannya apabila pihak yang kalah tidak mau melaksanakan isi putusan pengadilan.<sup>14</sup>

Bahwa putusan pengadilan memiliki tiga jenis kekuatan yang menjadi keunggulan dalam penyelesaian sengketa melalui litigasi, yaitu kekuatan mengikat, kekuatan pembuktian, dan kekuatan eksekutorial atau kekuatan pelaksanaan.<sup>15</sup>

a. Kekuatan mengikat

Para pihak diwajibkan untuk patuh dan menghormati putusan yang telah bacakan oleh hakim tersebut. Putusan hakim yang telah memiliki kekuatan hukum tetap tidak dapat diubah, kecuali melalui proses hukum yang luar biasa seperti peninjauan Kembali.<sup>16</sup>

b. Kekuatan pembuktian

Putusan hakim memiliki kekuatan pembuktian, yang artinya "memberikan kepastian tentang hal-hal yang diatur dalam putusan tersebut".<sup>17</sup>

---

<sup>14</sup> Mertokusumo, S. 2013. *Hukum acara perdata Indonesia. Ed. revisi*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka. h. 177.

<sup>15</sup> Perdana, Rastra Samudera. 2023. Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Yang Telah Divaksin Covid 19 Dan Mempunyai Efek Bagi Kesehatannya. *Jurnal Hukmy*, 3(1), h. 242.

<sup>16</sup> *Ibid*, h. 179.

<sup>17</sup> *Ibid*, h. 181.

c. Kekuatan eksekutorial

Tidak hanya menetapkan hak atau hukum dalam suatu perkara, tetapi juga memastikan pelaksanaannya secara paksa. Kekuatan mengikat dari suatu putusan hakim tidak akan bermakna jika tidak diikuti dengan realisasi atau pelaksanaan yang efektif.<sup>18</sup>

Penyelesaian di luar pengadilan mengacu pada upaya penyelesaian sengketa dengan difasilitasinya oleh lembaga yang berwenang untuk menangani pihak konsumen dan pihak pelaku usaha pada pelaksanaannya. Penyelesaian kasus pelanggaran sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen dapat diselesaikan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (yang selanjutnya disebut BPSK) serta forum-forum lain yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan bersama.

Upaya dalam proses penyelesaian sengketa melalui BPSK memberikan opsi kepada konsumen jika pelaku usaha enggan dalam menanggapi tuntutan untuk dilaksanakannya ganti rugi atau jika tidak ada kesepakatan yang tercapai di antara mereka. Pihak konsumen dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau pengadilan. Pilihan untuk dapat mengambil langkah dalam menyelesaikan perselisihan melalui BPSK atau pengadilan sepenuhnya bergantung pada kesepakatan sukarela dari kedua belah pihak yang bersengketa, sesuai dengan ketentuan didalam Pasal 45 ayat 2 UU 8/1999 tentang perlindungan konsumen.

Dalam metode penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Konsultasi

Konsultan memberikan pendapatnya kepada klien untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan klien, namun tidak ada rumusan yang mengikat atau mewajibkan klien untuk mengikuti pendapat yang disampaikan oleh konsultan. Klien memiliki kebebasan untuk menentukan keputusan yang akan diambil sesuai dengan kepentingannya sendiri.<sup>19</sup>

b. Negosiasi

Penyelesaian sengketa antara pihak-pihak tanpa melalui proses pengadilan, dengan maksud mencapai kesepakatan bersama berdasarkan kerja sama yang

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, h. 183.

<sup>19</sup> Rosyadi, A. R., & Ngatino. 2002. *Arbitrase dalam Perspektif Islam dan Hukum Positif*. Citra Aditya Bakti. h. 124

harmonis dan kreatif. Dalam negosiasi para pihak berinteraksi langsung dengan cermat dalam mendiskusikan masalah yang dihadapi secara kooperatif dan transparan.<sup>20</sup>

c. Mediasi

Metode alternatif penyelesaian sengketa di luar ruang pengadilan. Berbeda dengan negosiasi, mediasi melibatkan kehadiran mediator atau pihak ketiga untuk memfasilitasi proses penyelesaian sengketa.<sup>21</sup>

d. Konsiliasi

Proses penyelesaian sengketa berupa negosiasi untuk memecahkan masalah melalui pihak luar yang netral dan tidak memihak yang akan berkerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu menemukan solusi dalam menyelesaikan sengketa tersebut.<sup>22</sup>

Proses pelaksanaan penyelesaian kasus diluar persidangan yang dilakukan oleh PDAM dikarenakan adanya pelanggaran wanprestasi dan perbuatan melawan hukum oleh konsumen berlangganan air, PDAM akan segera melakukan pengecekan ulang untuk memastikan kembali apakah persil (rumah) konsumen tersebut terbukti melakukan pelanggaran kontrak berlangganan air, apabila terbukti maka akan dibuatkansuatu berita acara pelanggaran tersebut. Selanjutnya pemilik persil (rumah) akan dipanggil ke kantor PDAM untuk dapat bertemu divisi penertiban agar dapat memberikan penjelasan terkait tindakan pelanggaran yang telah dilakukannya.

Konsumen mendatangi kantor PDAM dengan membawa surat pemanggilan resmi dari PDAM, konsumen akan diarahkan petugas PDAM ke ruangan yang telah disediakan.petugas divisi penertiban memberikan surat perincian pembayaran yang didalamnya sudah tercantumkan berita acara pelanggaran yang dilakukan konsumen dan besar biaya pemakaian air yang masih belum terbayarkan. Setelah membaca surat konsumen pada akhirnya merasa tidak setuju dengan jumlah yang tertera dalam surat tersebut. Proses negosiasi pertama dilakukan antara petugas divisi penertiban dan konsumen dengan melakukan penawaran penyelesaian pembayaran sesuai dengan jumlah yang tertera dalam surat dan data yang telah dikumpulkan oleh perusahaan.

---

<sup>20</sup> Emerson, J. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (negosiasi, mediasi, konsiliasi dan arbitrase)*. Jakarta: Gramedia Pustaka. h. 44.

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 45

<sup>22</sup> Fuady, M. 2016. *Pengantar hukum bisnis: Menata bisnis modern di era global*. Bandung: Citra Aditya Bakti h. 85.

Setelah dilaksanakan negosiasi pertama tidak menghasilkan adanya kesepakatan oleh kedua belah pihak antara PDAM dengan konsumen, dilanjutkan dengan negosiasi kedua terkait kemampuan konsumen untuk dilakukannya pembayaran biaya pemakaian air. Petugas divisi penertiban menyediakan perubahan data pembayaran biaya pemakaian air yang disesuaikan dengan kemampuan pembayaran konsumen dengan syarat konsumen harus membuat surat pernyataan dituju kepada direksi dan manajer penertiban untuk dapat meringankan denda yang telah diberikan, kemudian akan disampaikan kepada manajer penertiban untuk dapat diperiksa kembali terkait pelanggaran yang telah dilakukan.

Pada akhirnya, manajer penertiban selaku pihak PDAM menyetujui untuk dapat memberikan keringanan untuk konsumen yang telah melakukan pelanggaran kontrak berlangganan air sebesar dua puluh persen (20%) beserta sanksi dan juga denda dari jumlah yang ditetapkan oleh petugas divisi penertiban PDAM. Dengan demikian petugas terkait akan memberitahukan kepada konsumen yang telah melakukan pelanggaran kontrak berlangganan air dengan hanya melakukan pembayaran delapan puluh persen (80%) dari jumlah surat penetapan pembayaran, karena pelanggan telah melampirkan surat pernyataan atas keberatan pembayaran dengan alasan yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen meskipun konsumen telah melakukan pelanggaran didalamnya. Dengan maksud dari manajer penertiban PDAM agar pelanggan dapat terus berlangganan dan menerima fasilitas air bersih dari PDAM, dikarenakan air merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan manusia.<sup>23</sup> Setelah pembayaran dilakukan oleh konsumen, maka konsumen dapat berlangganan kembali dan juga menikmati fasilitas air bersih yang diberikan oleh PDAM.

## **KESIMPULAN**

Dalam proses memperlancar pelayanan dan distribusi air bersih di PDAM seringkali kerugian timbul akibat adanya suatu pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen seperti halnya dalam melakukan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum terhadap kontrak berlangganan air. Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Walikota Surabaya mengeluarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Surya

---

<sup>23</sup> Wawancara Bersama Manajer Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

Sembada dituangkan kedalam kontrak berlangganan air oleh perusahaan peraturan ini dimaksudkan untuk mendukung upaya perusahaan dalam menegakkan keteraturan terhadap pelanggaran wanprestasi dan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh konsumen. Peraturan Walikota tersebut juga mengintegrasikan ketentuan yang terdapat dalam UU 8/ 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perusahaan merumuskan SOP yang mencerminkan isi dari Peraturan Walikota tersebut dalam menyusun kontrak berlangganan air. Dengan adanya kontrak berlangganan air konsumen sebagai wujud suatu perjanjian yang mengikat antara PDAM dan Konsumen, maka petugas divisi penertiban konsumen memiliki wewenang untuk menindaklanjuti dan memberikan sanksi tegas kepada pelanggar yang melakukan tindakan pelanggaran dengan tujuan memberikan efek jera kepada para pelanggar.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badruzaman, Mariam Darius. 1981. *Perjanjian Baku (Standar) Perkembangannya di Indonesia*. Bandung: Alumni.
- Emirzon, Joni. 2001. *Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrasi)*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Fuady, Munir. 2016. *Pengantar Hukum Bisnis: Menata Bisnis Modern Di Era Global*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Handriani, Aan & Edy Mulyanto. 2021. *Kepastian Hukum Terkait Pentingnya Melakukan Perjanjian Tertulis Dalam Bertransaksi*. *Journal Pamulang Law Review*, 4(1), 8. Retrieved from <http://dx.doi.org/10.32493/palrev.v4i1.12787>.
- Listiawati, Danty. 2015. *Klausula Eksonerasi dalam Perjanjian Standar dan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen*. *Jurnal Privat Law*, 7(1), 110-134. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/26604/klausula-eksonerasi-dalam-perjanjian-standar-dan-perlindungan-hukum-bagi-konsumen>.
- Mertokusumo, Sudikno. 2013. *Hukum Acara Perdata Indonesia*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Perdana, Rastra Samudera. 2023. *Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Yang Telah Divaksin Covid 19 Dan Mempunyai Efek Bagi Kesehatannya*. *Jurnal Hukmy*, 3(1), 242. Retrieved from <https://journal.ibrahimy.ac.id/index.php/hukmy>
- Rosyadi, Rahmat & Ngatino. 2002. *Arbitrase Dalam Perspektif Islam dan Hukum Positif*. Jakarta: Citra Aditya Bakti.

- Salim, HS. 2006. *Perkembangan Hukum Kontrak di Luar KUH Perdata*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sari, Indah. 2021. *Perbuatan Melawan Hukum (PMH) Dalam Hukum Pidana Dan Hukum Perdata*. *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, 11(1), 53-70. Retrieved from <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jihd/article/view/651>.
- Setiawan, dkk. 2022. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pdam Surya Sembada Kota Surabaya Atas Penetapan Tarif Dalam Kontrak Baku*. *Indonesia Journal of Law and Social-Political Governance*, 2(1), 688. Retrieved from <https://doi.org/10.53363/bureau.v2i1.161>.
- Slamet, Sri Redjeki. 2013. *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*. *Journal Lex Jurnalica*, 10(2), 107-120. Retrieved from <https://www.neliti.com/publications/18068/tuntutan-ganti-rugi-dalam-perbuatan-melawan-hukum-suatu-perbandingan-dengan-wanprestasi>.
- Wawancara Bersama Manajer Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.