



## Penyelesaian Sengketa Dengan Negosiasi Atas Perkara Perbuatan Melanggar Hukum (Studi Kasus PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)

Izdihar Luthfiyyah Surya Gerhana<sup>1)</sup>, Maria Novita Apriyani<sup>2)</sup>

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

[izdiharluthfiyyah@gmail.com](mailto:izdiharluthfiyyah@gmail.com)<sup>1)</sup>  
[maria.ih@upnjatim.ac.id](mailto:maria.ih@upnjatim.ac.id)<sup>2)</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur negosiasi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berdasarkan SOP dan mengetahui penerapan SOP mengenai negosiasi itu sendiri di lapangan secara langsung. Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis ialah yuridis-empiris dengan sumber data berasal dari wawancara dan observasi. Dengan metode deskriptif analitis atau menggambarkan fenomena hukum yang diteliti. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, ditemukan bahwa pelaksanaan negosiasi antara kasus pelanggan X tidak sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, dimana dari 9 (sembilan) tahapan, hanya 5 (lima) tahapan yang dipenuhi dengan baik. Berdasarkan observasi dan wawancara, segala pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya umumnya berawal dari masalah ekonomi. Serta PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan solusi yang menguntungkan para pihak dan tidak memberatkan salah satunya. PDAM Surya Sembada kota Surabaya berprinsip bahwa yang terpenting ialah pelanggan mendapatkan air dengan baik, salah satunya dengan menurunkan besaran denda yang harus dibayarkan oleh pelanggan yang melanggar.

**Kata kunci:** Negosiasi; Masyarakat Tidak Mampu; Perbuatan Melanggar Hukum.

### Abstract

*This study investigates the negotiation procedure at PDAM Surya Sembada Kota Surabaya City, focusing on its implementation of Standard Operating Procedures (SOPs). The research, based on interviews and observations, found that only five stages of negotiations were properly implemented. The study also revealed that most violations by customers stem from economic issues. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya prioritizes customer satisfaction and reduces fines for violators, demonstrating the importance of SOPs in resolving civil matters.*

**Keywords:** Negotiation; Poor People; Unlawful acts.

### PENDAHULUAN

Negosiasi kerap dilakukan sebagai penyelesaian perkara secara non-litigasi yang lebih mudah dilakukan, utamanya bagi perkara di ranah keperdataan. Negosiasi adalah hubungan diantara kedua belah pihak yang sama-sama memiliki hak atas hasil akhir, dimana untuk mendapatkan hasil tersebut dibutuhkan persetujuan dari kedua pihak untuk saling memberi dan menerima sesuatu hingga mencapai kesepakatan yang diinginkan. (Haerani, 2020) Diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang selanjutnya disebut dengan UU APS. Kerap dijadikan opsi untuk menyelesaikan perkara sebab dalam negosiasi pihak yang sedang bersengketa cenderung berinisiatif untuk menyelesaikan masalah tanpa melibatkan pihak lain, sedangkan dalam mediasi terdapat pihak penengah atau pihak netral yang tidak memihak siapapun. (Anggriawan, dkk, 2021)



Dapat dikatakan bahwa negosiasi tergolong sebagai proses penyelesaian masalah keperdataan dengan mengedepankan asas musyawarah dalam prosesnya, dan tidak membutuhkan bantuan pihak ketiga untuk menyelesaikannya. Oleh karenanya, negosiasi kerap menjadi jawaban atas penyelesaian masalah keperdataan karena dinilai lebih efektif daripada penyelesaian secara litigasi. (Syafri & Hartati, 2020) Seperti yang diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyelesaikan sengketa keperdataan dengan pelanggan yang dalam hal ini merupakan suatu kasus Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum (PMH).

Menurut Data Pelanggaran Pelanggan milik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, pada periode Maret-Juni 2023 ada setidaknya 18 (delapan belas) kasus yang masuk mengenai PMH dan Wanprestasi. (PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2023) Salah satunya adalah kasus yang telah diteliti oleh penulis terjadi pada Maret 2023. Kasus bermula ketika pelanggan telah melakukan wanprestasi dengan menunggak bayar langganan rekening airnya selama 3 (tiga) bulan lebih, dan terpaksa meter air miliknya harus di angkat oleh petugas pada Desember 2019. Karena membutuhkan air untuk keperluan sehari-hari, sedangkan pelanggan yang tergolong dalam masyarakat tidak mampu, tak dapat membayarkan tunggakan rekening air hingga biaya pasang baru meteran karena masalah ekonomi. Pelanggan pun dengan terpaksa menyambungkan sok drat luar dan selang warna hijau ke pipa milik PDAM pada Januari 2020 hingga Februari 2023. Perbuatan yang dilakukan termasuk kedalam perbuatan melanggar hukum yang menghasilkan kerugian materiil hingga puluhan juta rupiah.

Batasan permasalahan yang diteliti oleh penulis terletak pada bagaimana pelaksanaan negosiasi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang selanjutnya disebut dengan SOP dan apa saja hambatan yang timbul dari pelaksanaan negosiasi antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggannya. Berdasarkan batasan permasalahan tersebut, menghasilkan tujuan penelitian yaitu guna mengetahui prosedur penyelesaian kasus bagi pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan penyelesaian negosiasi, mengetahui hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan negosiasi antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggan X dan bagaimana solusi yang diberikan dalam menyelesaikan hambatan yang timbul ketika negosiasi dilaksanakan. Sebelum melakukan penelitian, penulis menemukan beberapa penelitian terkait subjek dan objek yang serupa dengan apa yang akan diteliti oleh penulis. Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis berfokus pada pengaliran air tanpa meter oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam kasus yang diteliti oleh penulis, air yang seharusnya dialirkan kepada para pelanggan melalui meteran air justru disalurkan tanpa melalui meteran air, sehingga menimbulkan kerugian bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Tidak berhenti disitu, dalam observasi penulis menemukan bahwa pelanggan juga terbukti melakukan wanprestasi dengan sadar.

## **METODE**

Jenis penelitian yang dipilih oleh penulis dalam penulisan karya tulis ini ialah Penelitian Yuridis-Empiris. Penelitian yuridis empiris kerap kali dikenal dengan penelitian lapangan. Yang mana sumber data dari penelitian ini berasal langsung dari masyarakat dengan cara wawancara dan observasi. (Efendi & Ibrahim, 2016) Fokus dari jenis penelitian ini ialah pada efektivitas dan pengaruh dari suatu aturan hukum terhadap permasalahan sosial dalam masyarakat. (Suratman & Dillah, 2015) Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan tipe penelitian deskriptif guna memperjelas hipotesis penulis dengan bahan hukum yang didapatkan. (Qamar, dkk, 2017) Data primer penelitian yang digunakan oleh penulis berasal dari wawancara dengan Bagyo Gunawan, Amd. selaku Manajer Penertiban, dan Bejo, S. T. selaku Supervisor Bagian Penertiban, yang pada saat itu terjun langsung dalam negosiasi sebagai wakil dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Sumber data primer yang dijadikan acuan ialah data yang diperoleh langsung dari sumbernya baik melalui wawancara, observasi maupun dokumen perusahaan milik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang diolah oleh penulis. Penelitian dilakukan oleh penulis pada Desember 2023 di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dalam mendeskripsikan hasil penelitian, penulis menggunakan metode deskriptif analitis yaitu menggambarkan suatu permasalahan hukum yang diteliti.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pelaksanaan Negosiasi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Proses penyelesaian secara litigasi kerap kali dinilai belum mampu memberikan jalan tengah yang baik, sebab salah satu pihak merasa dirugikan. Belum lagi penyelesaian masalah yang memakan waktu

cukup lama, dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit untuk membantu para pihak menyelesaikan perkaranya. (Awaludin, 2021) Alternatif penyelesaian sengketa mengutamakan asas musyawarah dalam prosesnya. Musyawarah sendiri berarti lain negosiasi, yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu berunding. Pelaksanaan negosiasi pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) sebab menjadi solusi utama yang digunakan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyelesaikan masalah. Menurut Sailendra, SOP merupakan panduan yang digunakan guna meyakinkan aktivitas operasional suatu organisasi atau perusahaan agar berjalan dengan lancar. (Hidayat&Hayati, 2019) Dapat menyimpulkan bahwa SOP adalah suatu dokumen yang dijadikan panduan dan didalamnya berisikan instruksi yang telah ditetapkan suatu perusahaan agar proses penyelenggaraan administratif perkantoran dapat berjalan sebagaimana mestinya. SOP digunakan sebagai panduan atas suatu kegiatan, SOP dan juga dapat dijadikan batasan agar suatu aktivitas tidak berbeda jauh dari yang telah ditentukan. Guna memaksimalkan SOP yang telah dimiliki, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya kerap kali melakukan monitoring berkala agar tidak ada pengulangan pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan.



Gambar 1.1 Alur Negosiasi Berdasarkan SOP PDAM Surya Sembada Kota Surabaya  
Sumber: okumen Perusahaan milik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, Tahun 2023)

Adapun penjelasan dari Prosedur Penanganan Kasus Secara Negosiasi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ialah:

1. Surat Panggilan Dinas ke Pelanggan  
Apabila suatu rumah terbukti telah melakukan PMH dengan cara mengambil air baik melalui meter maupun tanpa meter, secara resmi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya akan melakukan panggilan melalui Surat Panggilan Dinas. Pelanggan harus datang ke kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam waktu 10 (sepuluh) hari kerja setelah Surat Panggilan diberikan.
2. Pelanggan Datang  
Pelanggan datang ke kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menemui Supervisor Operasi bagian Penertiban yang menjadi wakil PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyelesaikan permasalahan PMH melalui negosiasi.
3. Penjelasan Kronologi dan Verifikasi Barang Bukti  
Supervisor Operasi bagian Penertiban akan memastikan terlebih dahulu kepada pelanggan yang bersangkutan, apakah benar pelanggan tersebut mengambil air yang bukan menjadi haknya, sesuai dengan bukti dan keadaan di lapangan. Pelanggan juga turut memberikan kronologi serta penjelasan

terkait dengan pencurian air yang dilakukan. Supervisor Operasi Penertiban akan menunjukkan barang bukti yang ditemukan di TKP atau Tempat Kejadian Perkara untuk di verifikasi kebenarannya oleh pelanggan. Selanjutnya Supervisor Operasi Penertiban akan merinci besaran kerugian yang dialami oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, beserta denda yang harus dibayarkan apabila pelanggan juga terbukti melakukan wanprestasi berupa telat membayarkan biaya langganan air.

4. Negosiasi I

Negosiasi yang pertama dilakukan ketika Supervisor Operasi Penertiban menjabarkan perincian kerugian yang telah dihitung dan juga denda atas keterlambatan biaya langganan air sesuai dengan jangka waktu yang tidak dibayarkan oleh pelanggan. Dalam menjabarkan kerugian, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyiapkan dokumen berupa bukti hitungan yang akurat beserta rumus hitung dan tarif pelanggan.

5. Terjadi Kesepakatan

Apabila pelanggan telah setuju dengan besaran ganti rugi yang telah ditetapkan, maka pelanggan bersama dengan Supervisor Operasi Penertiban akan menyetujui tanggal pembayaran serta besaran angsuran apabila diperkenankan mengangsur. Maka terciptalah perjanjian baru, dibuktikan dengan Surat Keterangan yang diketahui oleh kedua belah pihak yaitu pelanggan dan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang diwakili oleh Manajer Penertiban dan Supervisor bagian Penertiban.

6. Tidak Sepakat

Bagi pelanggan merasa tidak mampu atau keberatan karena besaran ganti rugi yang terlalu tinggi, pelanggan dapat mengajukan keringanan melalui Surat Disposisi yang dikirimkan langsung kepada Direktur Pelayanan. Surat Disposisi berisikan kronologi dan alasan terjadinya PMH, kronologi ketika petugas datang dan menemukan barang bukti, surat keterangan bahwa pelanggan yang bersangkutan memang tidak mampu dan/atau surat rekomendasi dari RT/RW setempat, dan bisa juga dilampirkan surat penunjang lain.

7. Mengirim Surat Disposisi ke Direktur Pelayanan

Disposisi yang masuk harus ditunggu terlebih dahulu untuk diverifikasi. Setelah masa tunggu 3-4 (tiga hingga empat) hari, dan permohonan tersebut diterima oleh Direktur Pelayanan, maka pelanggan diperkenankan datang kembali ke kantor untuk melanjutkan negosiasi kedua. Direktur Pelayanan yang akan menentukan apakah pelanggan tersebut dapat diberikan keringanan atau tidak. Umumnya pelanggan tetap diberikan keringanan karena PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mengutamakan agar pelanggan mampu membayar dan dapat menikmati air kembali.

8. Negosiasi II

Dalam proses negosiasi kedua ini, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya akan menghitung kembali dengan menyesuaikan kemampuan pelanggan, utamanya pelanggan dengan status masyarakat tidak mampu. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga memberikan kemudahan opsi pembayaran dengan angsuran dalam tenggang waktu tertentu atau pembayaran secara tunai sesuai dengan kemampuan pelanggan, tentunya hal ini juga akan mengalami proses negosiasi ulang. Agar besaran ganti rugi yang dibayarkan nantinya tidak merugikan salah satu pihak.

9. Terjadi Kesepakatan

Kesepakatan terjadi setelah besaran ganti rugi beserta denda yang perlu dibayar dan cara pembayaran sudah ditetapkan oleh kedua belah pihak, dan ditandai dengan surat penetapan pembayaran.

Proses negosiasi yang berlangsung di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tergolong cepat dan juga efektif. Pelanggan diberikan waktu maksimal 10 (sepuluh) hari untuk datang ke kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya setelah menerima Surat Panggilan Dinas. Pada saat pelanggan datang dan berlangsung proses negosiasi pertama, apabila terjadi kesepakatan di hari itu, maka tidak perlu ada proses lain atau kasus dianggap selesai dan pelanggan dapat melanjutkan proses pembayaran ganti rugi sesuai kesepakatan.

Untuk pelanggan yang ingin mengajukan keberatan, maka pelanggan perlu mengirimkan Surat Disposisi kepada Direktur Pelayanan dan menunggu setidaknya 3-4 (tiga hingga empat) hari kerja. Permohonan yang diterima akan dilanjutkan dengan proses negosiasi selanjutnya, pelanggan akan kembali ke kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Di hari itu, kesepakatan akan ditentukan. Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan negosiasi untuk penyelesaian permasalahan pencurian air di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memakan waktu 1-5 (satu hingga lima) kerja, diluar masa pemberian Surat Panggilan Dinas kepada Pelanggan. Pelanggan hanya perlu datang 1-2 (satu hingga dua) kali saja untuk melaksanakan proses negosiasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Negosiasi merupakan langkah yang diambil oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyelesaikan permasalahan dengan pelanggannya, karena proses yang dilakukan cenderung efektif dan cepat. Terlebih, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memprioritaskan pelanggannya, agar pelanggan mau Kembali berlangganan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Menurut Bagyo Gunawan selaku Manajer bagian Penertiban, pelanggaran terjadi karena saat ini masyarakat Surabaya sebagian besar berstatus Masyarakat Tidak Mampu, atau di Surabaya dikenal dengan Masyarakat Berpenghasilan Rendah yang selanjutnya disebut MBR. Menurut Bagyo Gunawan, selaku Manajer Penertiban bagian PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang diwawancara pada hari Rabu, tanggal 6 Desember 2023, keterbatasan ekonomi tersebut yang kerap kali penyebab dari banyaknya pelanggan yang menunggak pembayaran rekening air hingga akhirnya gagal bayar. Hingga menyebabkan meteran airnya harus diangkat oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Alasan tersebut juga menjadi penyebab PDAM Surya Sembada Kota Surabaya lebih memilih menyelesaikan permasalahan secara negosiasi.

Masyarakat Tidak Mampu juga dapat disebut sebagai masyarakat miskin. Adapun faktor yang menentukan bahwa seseorang itu miskin dapat dilihat melalui Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 mengenai Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu, yang pada intinya ialah orang yang tidak berpenghasilan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup dan hanya cukup untuk makan sederhana, hingga kondisi rumah yang tidak layak huni.

**Tabel 1.**  
**Data Kasus Pelanggaran Periode Januari-Juni 2023**

NO	BULAN	KASUS MASUK	SELESAI	KETERANGAN
1	JANUARI	8 KASUS	4 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 SELESAI</li><li>• 4 PROSES</li></ul>
2	FEBRUARI	8 KASUS	4 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 SELESAI</li><li>• 4 PROSES</li></ul>
3	MARET	5 KASUS	1 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 SELESAI</li><li>• 4 PROSES</li></ul>
4	APRIL	3 KASUS	3 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3 SELESAI</li></ul>
5	MEI	8 KASUS	4 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 4 SELESAI</li><li>• 4 PROSES</li></ul>
6	JUNI	2 KASUS	2 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 SELESAI</li></ul>
TOTAL		34 KASUS	18 KASUS	<ul style="list-style-type: none"><li>• 18 SELESAI</li><li>• 16 PROSES</li></ul>

*Sumber: Dokumen Perusahaan milik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, 2023*

Rentang 6 (Enam) bulan yaitu periode Januari-Juni 2023, kasus pelanggaran yang masuk di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebanyak 34 (Tiga Puluh Empat) kasus. 18 (Delapan Belas) diantaranya terselesaikan dengan baik, sedangkan 16 (Enam belas) sisanya masih dalam proses penyelesaian. Pelanggaran-pelanggaran tersebut seperti Perbuatan Melanggar Hukum dan Wanprestasi. Perbuatan Melanggar Hukum selanjutnya disebut dengan PMH adalah salah satu bentuk perikatan yang lahirnya dari undang-undang dan disebabkan oleh perbuatan subjek yang melanggar hukum. (Amalia, 2013) Molegraaf berpandangan bahwa perbuatan melanggar hukum merupakan perbuatan yang tidak hanya melanggar Undang-undang yang berlaku, namun juga melanggar norma kesusilaan dan kepatutan. (Ratera, 2018) PMH sendiri dalam hukum perdata diatur dalam Pasal 1365 KUHPperdata.

Wanprestasi adalah tidak terpenuhinya suatu prestasi sesuai yang diharapkan, dan wujudnya ialah tidak terpenuhinya kewajiban sama sekali, memenuhi tapi tidak sesuai dengan kesepakatan, hingga terlambat memenuhi perjanjian, dan melakukan sesuatu yang tidak diperkenankan dilakukan dalam perjanjian. (Amany & Yudhantaka, 2023) Bentuk wanprestasi yang umum dilakukan ialah terlambat membayar rekening berlangganan air melebihi batas waktu yang ditentukan dan yang disepakati dalam Kontrak Berlangganan Air Minum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. PMH yang dilakukan oleh pelanggan contohnya seperti mengambil air tanpa melalui meteran air atau menyambung, sehingga menyebabkan kerugian materiil bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Berdasarkan pembahasan diatas, penulis menyimpulkan bahwasannya PDAM Surya Sembada kota Surabaya sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) telah memiliki upaya untuk menyelesaikan sengketa dengan pelanggannya, dibuktikan dengan adanya SOP mengenai penyelesaian

sengketa untuk kasus pelanggaran oleh pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Pelanggaran yang umumnya dilakukan oleh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ialah wanprestasi dan PMH, alasan yang kerap kali menjadi penyebab pelanggaran dilakukan ialah masalah ekonomi. Alasan negosiasi menjadi opsi penyelesaian diharapkan mampu memberi jalan keluar bagi permasalahan pelanggan yang umumnya berlatar ekonomi, sehingga pelanggan dapat berlangganan air Kembali setelah menyelesaikan hingga tuntas permasalahannya dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **Hambatan dan Solusi Dalam Pelaksanaan Negosiasi Antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

Dalam menyelesaikan permasalahan, tentu ada hambatan yang datang mengiringi proses penyelesaian masalah, baik dari salah satu pihak maupun kedua belah pihak. Segala bentuk permasalahan baik faktor internal maupun eksternal kerap kali menjadi penghambat. Hambatan tersebut yang menyebabkan proses damai tidak kunjung selesai atau bahkan tidak berakhir damai dan merugikan salah satu pihak. Salah satu hambatan dalam menyelesaikan suatu permasalahan bisa saja dari tidak dipatuhi prosedur negosiasi yang telah ditetapkan. Contohnya saja permasalahan antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan Pelanggan X yang beralamat di Y pada bulan Maret 2023. Pelanggan melakukan penunggakan pembayaran rekening air sebesar Rp. 500.000,- (Lima Ratus Ribu Rupiah), dan tidak mampu membayar tunggakan tersebut sehingga meter air sehingga aliran air diputus. Terjadi penyambungan sok drat dan selang hijau berukuran 0,5 inch dengan panjang 20 cm ke pipa milik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan menyebabkan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merugi.

Menurut Bejo, S.T selaku Supervisor Bagian Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang pada saat sengketa terjadi menjadi negosiator untuk mewakili perusahaan, perbuatan melanggar hukum berupa menggunakan air tanpa melalui meter air ini sudah sering terjadi, dan proses penyelesaiannya pun diselesaikan berdasarkan SOP. Berdasarkan hasil observasi penulis di lapangan, ketidaksesuaian prosedur bermula dari kelalaian pelanggan yang tidak mau datang ke Kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk proses negosiasi, keadaan ini dinilai sebagai bentuk ketakutan pelanggan akan tagihan dan denda atas pelanggaran yang dilakukannya. Karena dalam Surat Panggilan Dinas yang diberikan kepada pelanggan, dituliskan besaran denda yang harus dibayarkan. Secara umum pelanggan yang terbukti melanggar, berdasarkan SOP dan Pasal 7 Ayat 1 Huruf (a) Kontrak Berlangganan Air Minum PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, diberikan peringatan berupa Surat Panggilan Dinas. Ketakutan atas ketidakmampuan untuk membayar, menjadi alasan utama pelanggan menolak datang dan justru mendatangi Kelurahan X untuk meminta pertolongan.

Hambatan yang terjadi dalam penyelesaian negosiasi antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggan X yang terbukti melakukan PMH diantaranya;

1. Ketidaksesuaian SOP dengan Pelaksanaan  
Tidak sesuainya SOP dengan pelaksanaan dalam penyelesaian kasus antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan Pelanggan X, sudah dapat dikatakan berbeda sedari awal yang menjadi faktor penghambat dalam penyelesaian permasalahannya.
2. Kondisi Ekonomi Pelanggan yang Berstatus Masyarakat Tidak Mampu  
Pelanggan bekerja serabutan menjadi Kuli Bangunan dengan gaji sebulan kurang lebih Rp. 1.000.000,- (Satu Juta Rupiah), dan harus menghidupi anak-anaknya yang sudah putus sekolah. Pelanggan X memenuhi kriteria masyarakat tidak mampu juga karena kondisi rumah yang tidak layak huni. Ketika PDAM Surya Sembada Kota Surabaya datang ke lokasi, rumah pelanggan X tertulis "dijual". Selama barnag bukti atas PMH disita oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, untuk kebutuhan air harian pelanggan X menadah air hujan.
3. Terbukti Melakukan Wanprestasi dan Perbuatan Melanggar Hukum  
Mulanya pelanggan X hanya menunggak biaya berlangganan air selama 3 (tiga) bulan, tetapi tidak segera dibayarkan denda tersebut sehingga menyebabkan penutupan permanen dengan diangkatnya meter air pelanggan X. Karena membutuhkan air, pelanggan X mengambil air secara ilegal dengan menyambungkan sok drat luar dan selang ke pipa milik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang hanya tertutup *plug*. Permintaan Pemerintah Kota Surabaya untuk dibebaskan biaya ganti rugi serta denda atas pelanggaran X oleh karenanya tidak dapat dipenuhi.

Kesimpulan dari analisis mengenai hambatan dalam upaya penyelesaian sengketa atas pelanggan yang melakukan perbuatan melanggar hukum ialah negosiasi tidak berlangsung sebagaimana mestinya atau sebagaimana yang telah diatur dalam SOP. Pelaksanaan dengan SOP memang tidak berubah banyak, tetapi cukup mempengaruhi proses berjalannya negosiasi itu sendiri. Pembayaran ganti rugi dan denda

yang tidak penuh juga menjadi hambatan tersendiri bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Karena sebagai suatu perusahaan, sudah semestinya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya tidak mengalami kerugian dalam bentuk apapun.

Pada dasarnya solusi akan secara alamiah hadir dalam proses negosiasi, karena para pihak pasti akan saling menawarkan solusi yang menguntungkan pihaknya masing-masing, atau justru menguntungkan keduanya. Solusi yang akan menjadi jalan keluar dari permasalahan yang ada, dan boleh jadi solusilah yang menjadi sebab dari diucapnya kata sepakat. Melihat dari solusi yang disepakati oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam permasalahannya dengan pelanggan X, penulis melihat adanya keuntungan yang didapatkan oleh pelanggan X. Keadaan ekonomi pelanggan membuat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menurunkan besaran ganti rugi dan denda cukup banyak. Artinya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya masih mengalami kerugian karena pengurangan tersebut.

Adapun solusi dalam upaya penyelesaian negosiasi antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggan X yang telah melakukan perbuatan melanggar hukum diantaranya;

1. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Mendatangi Rumah Pelanggan

Idealnya untuk menyelesaikan permasalahan dengan pelanggan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya akan membuat Surat Panggilan Dinas agar pelanggan mau datang ke kantor dan menyelesaikan masalah secara bersama dan nantinya PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga akan menjelaskan apabila ada solusi yang dapat meringankan pelanggan dengan memenuhi beberapa prosedur. Karena pelanggan X tidak datang ke kantor, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya datang langsung ke rumah pelanggan X agar proses negosiasi dilaksanakan di tempat. Proses negosiasi juga tetap berjalan sebagaimana mestinya, walaupun berbeda tempat dan ada beberapa tahapan yang tidak terpenuhi.

2. Pengurangan Biaya Ganti Rugi dan Denda

Dalam penyelesaian sengketa dengan pelanggan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyiapkan beberapa opsi yang sekiranya dapat dipilih oleh pelanggan menyesuaikan dengan keadaannya. Adapun bentuk solusi tersebut ialah;

a. Pengajuan Disposisi atau Keringanan ke Direktur Pelayanan

Umumnya dilakukan oleh pelanggan yang telah melakukan wanprestasi atau tidak membayarkan langganan airnya tepat waktu. Denda atas keterlambatan pembayaran pun berjumlah jutaan hingga jutaan. Pelanggan yang melakukan PMH juga terkadang mengajukan disposisi karena kebanyakan melakukan pelanggaran karena masalah ekonomi. Tidak harus pelanggan pelanggan tidak mampu yang mengajukan keringanan tetapi tidak semua di terima disposisinya.

b. Pembayaran secara mengangsur.

Sama halnya dengan pengajuan disposisi, pembayaran secara mengangsur tidak harus dilakukan oleh mereka yang tidak mampu. Banyak pelanggan dengan besaran ganti rugi dan denda yang harus membayarkan puluhan atau bahkan ratusan juta atas pelanggaran yang dilakukan. Opsi yang biasanya dipilih oleh pelanggan dengan besaran ganti rugi dan denda yang tinggi ialah mengangsur. Opsi ini kerap disepelekan oleh pelanggan, bukannya menyelesaikan permasalahan justru timbul banyak pelanggan yang melakukan wanprestasi dengan tidak lagi melanjutkan angsuran sesuai dengan kesepakatan.

Keadaan yang menguntungkan bagi pelanggan X, karena keadaan ekonominya yang tidak mampu dan juga ada keterlibatan dari pihak lain membuat PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyetujui pengurangan ganti rugi dan denda serta dapat dibayarkan secara mengangsur. Dari total besaran ganti rugi dan denda sebanyak Rp. 36.726.800 (Tiga Puluh Enam Juta Tujuh Ratus Enam Puluh Ribu Delapan Ratus Rupiah), pelanggan hanya perlu membayar ganti rugi sebesar Rp. 1.139.800 (Satu Juta Seratus Tiga Puluh Sembilan Delapan Ratus Ribu Rupiah). Selama pembayaran ganti rugi dan denda belum dinyatakan lunas, pelanggan tidak akan terdaftar sebagai pelanggan aktif dan tidak akan mendapatkan air bersih seperti seharusnya.

3. Pembebasan Pembayaran

Setelah melakukan negosiasi, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menemui Kelurahan X untuk menyampaikan hasil dari negosiasi. Mengingat Kelurahan X merupakan pihak yang mengirimkan Surat Disposisi. Pada permasalahan antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggan X, kesepakatan yang seharusnya dilakukan ialah pembayaran secara mengangsur dengan total pembayaran ganti rugi dan denda sebesar Rp. 1.139.800 (Satu Juta Seratus Tiga Puluh Sembilan Delapan Ratus Ribu Rupiah).



Kelurahan X memutuskan untuk melakukan pembayaran secara lunas dalam rangka memberi bantuan kepada warganya yang tergolong kedalam masyarakat tidak mampu. Pelunasan tersebut dilakukan pada 30 Maret 2023. Dapat dikatakan bahwa pelanggan X terbebas dari pembayaran ganti rugi dan denda. Kelurahan X juga meminta agar pelanggan segera diaktifkan kembali rekeningnya dan dipasang meter yang baru. Hal demikian dilakukan oleh Kelurahan X agar pelanggan segera mendapatkan air bersih, dan untuk menghindari dari wanprestasi atas angsuran atau bahkan pelanggaran berulang.

Dilihat dari hasil observasi dan hasil wawancara di lapangan, solusi yang ditawarkan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk menyelesaikan masalah dengan pelanggannya sejauh ini sudah berjalan cukup baik, dapat dilihat dari penawaran atas solusi dari permasalahan yang ada. Didukung pula dengan pelanggan yang menunjukkan itikad baik selama proses negosiasi berlangsung. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya juga mengupayakan agar permasalahan segera dapat diselesaikan dan tidak ada pihak yang dirugikan, di sisi lain pelanggan juga bisa segera mengakses air bersih untuk kehidupannya sehari-hari.

### SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil penelitian penulis yang sudah dijelaskan dalam pembahasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa negosiasi yang dilaksanakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggannya tidak sepenuhnya memenuhi SOP. Adanya unsur kelalaian dari pelanggan dan *miskoordinasi* antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dengan pelanggan. Negosiasi tetap berjalan lancar karena kedua belah pihak beritikad baik, meskipun terdapat hambatan yang menyebabkan ketidaksesuaian SOP dengan pelaksanaan di lapangan. Bahwa hambatan yang menjadi awal mula dari timbulnya pelanggaran ialah faktor ekonomi. Mayoritas pelanggan yang terbukti melakukan pelanggaran, baik wanprestasi maupun perbuatan melanggar hukum bermula dari keterbatasan ekonomi dan pelanggan merupakan masyarakat dengan status tidak mampu. Guna memberi jalan keluar yang menguntungkan kedua pihak, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sepakat untuk mengurangi besaran ganti rugi yang harusnya dibayarkan oleh pelanggannya dan pelanggan juga diperkenankan untuk membayar secara mengangsur.

Sehingga saran yang dapat penulis tawarkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi penulis dalam pelaksanaan negosiasi di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ialah perlu dibentuk aturan terkhusus mengenai penyelesaian sengketa antara pelanggan dengan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sehingga tidak ada salah satu pihak yang menyepelekan SOP yang sudah ada dan berlaku. Dalam aturan tersebut diberi kebijakan tambahan dalam proses negosiasi, seperti tenggat waktu pembayaran yang jelas dan pemberian denda apabila terjadi wanprestasi di kemudian hari. Hal ini dilakukan agar pelanggan tidak menyepelekan kewajibannya seperti tidak membayar sesuai dengan perjanjian atau besaran yang dibayarkan tidak sesuai dengan apa yang telah tertulis dalam perjanjian. Diperlukan pula sosialisasi secara berkala kepada para pelanggan, apabila PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki SOP untuk menyelesaikan permasalahan, sehingga pelanggan tidak perlu melibatkan pihak lain diluar itu. Dengan demikian, proses negosiasi dapat berjalan dengan lancar dan tidak ada intervensi dari pihak manapun.

### DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, N. (2013). *Hukum Perikatan*. Aceh: Unimal Press.
- Awaludin, R. (2021). *Penyelesaian Sengketa Keluarga Secara Mediasi Non Litigasi dalam Kajian Hukum Islam dan Hukum Positif*. *Al Maqashidi: Jurnal Hukum Islam Nusantara Vol. 4. No. 4*. DOI: <https://doi.org/10.32665/almagashidi.v4i2.918>
- Efendi, J dan Ibrahim, J. (2016). *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiri*. Jakarta: Prenamedia Group.
- Nurul Qamar, et. al. (2017). *Metode Penelitian Hukum (Legal Research Methods)*. Makassar: CV. Social Politic Genius.
- Suratman dan Dillah, P. (2015). *Metode Penelitian Hukum*. Cetakan Ke-3. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Jakarta:LN. 1999/No. 138, TLN NO. 3872, LL SETNEG : 26.
- Keputusan Menteri Sosial Nomor 146/HUK/2013 tentang Penetapan Kriteria dan Pendataan Fakir Miskin dan Orang Tidak Mampu.





- Amany M A, & Lintang Yudhantaka. (2023). *Tinjauan Yuridis Wanprestasi dalam Perjanjian Pemborongan Kerja Horizontal Directional Drilling (Hdd) di Kabupaten Gresik*. *Birokrasi: JURNAL ILMU HUKUM DAN TATA NEGARA*, 1(2), 18–32. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i2.440>
- Anggriawan, T. P., Wardhani, S. K., & Wibiantoro, D. Y. (2024). *Kedudukan Prinsip Imparsialitas atas Gugatan Vexatious dalam Penegakan Hukum pada Proses Mediasi*. *UNES Law Review*, 6(2), 7395-7405. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i2.1633>
- Novita Apriyani, M. (2021). *Restitusi Sebagai Wujud Pemenuhan Hak Korban Tindak Pidana Kekerasan Seksual di Indonesia*. *Risalah Hukum*, 17(1), 1–10. <https://doi.org/10.30872/risalah.v17i1.492>
- Haerani, R. (2020). *Tinjauan Yuridis Perjanjian Perdamaian Dalam Penyelesaian Sengketa di Pengadilan Melalui Proses Negosiasi*. *Unizar Law Review (ULR)*, 3(1). Retrieved from <https://e-journal.unizar.ac.id/index.php/ulr/article/view/249>
- Hidayat, R., & Hayati, H. (2019). *Pengaruh Pelaksanaan Sop Perawat Pelaksana Terhadap Tingkat Kecemasan Pasien Di Rawat Inap Rsud Bangkinang*. *Jurnal Ners*, 3(2), 84–96. <https://doi.org/10.31004/Jn.V3i2.408>
- Ratera, S. L. (2018). *Tinjauan Yuridis Terhadap Perbuatan Melawan Hukum Tentang Pembagian Warisan Dalam Perkara No. 290/PDT.G/2013/PN. Mdn (Studi Kasus)*. Pekanbaru: Universitas Islam Riau.
- Syafrida dan Hartati, R. (2020). *Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negosiasi*. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum & Keadilan*. Vol. 7. No. 2.
- Supardi, S. (2017). *Keunggulan Penyelesaian Sengketa Perdata Melalui Negosiasi*. *Jurnal Surya Kencana Dua: Dinamika Masalah Hukum Dan Keadilan* Vol. 4 No. 1 Juli 2017, 4(1), 248-270.
- PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. (2023). *"Data Pelanggaran Pencurian Air Periode Maret-Juni 2023"*. Surabaya: PDAM Surya Sembada Kota Surabaya
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Online. (2023, September 18 ). *Kamus Besar Bahasa Indonesia. "Musyawarah"*. Retrieved from [kbbi.web.id: https://kbbi.web.id/musyawarah](https://kbbi.web.id/musyawarah)
- Wawancara dengan Bagyo Gunawan, Amd. Pada hari Rabu, tanggal 6 Desember 2023, pukul 12.30 WIB
- Wawancara dengan Bejo, S. T. Pada hari Rabu, tanggal 6 Desember 2023, pukul 11.00 WIB.