

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan hukum dan perkembangan kesadaran hukum dalam kehidupan bermasyarakat serta bernegara semakin berkembang secara dinamis sejalan dengan perkembangan pembangunan disegala bidang. Oleh sebab itu suatu pembinaan terhadap hukum diharuskan mampu mengarahkan dan menampung kebutuhan-kebutuhan aspek hukum yang memadai serta yang sesuai dengan tingkat kemajuan pembangunan disegala sektor, agar tercapainya sebuah ketertiban, keadilan, dan kepastian atas hukum yang mengarah terhadap peningkatan mutu kesejahteraan kepada seluruh masyarakat.

Pemerintah dalam mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila serta Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah melakukan pembangunan di segala bidang secara berkesinambungan. Seperti halnya dalam memenuhi kebutuhan hidup masyarakat berupa sumber daya air.

Pada dasarnya kebutuhan atas barang dan jasa sangatlah berguna bagi manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Jika dilihat lebih rinci lagi terdapat berbagai macam tingkatan dari kebutuhan manusia yang dibagi menjadi tiga yaitu kebutuhan sekunder, primer, dan tersier. Serta terdapat kebutuhan pendukung yang diperlukan oleh manusia yaitu kebutuhan jasmani dan rohani, maka dari itu dengan adanya berbagai macam jenis

kebutuhan tersebut maka setiap manusia akan berusaha dalam hal pemenuhan terhadap kebutuhan hidupnya.

Pesatnya perkembangan perekonomian nasional telah menghasilkan variasi produk barang dan/jasa yang dapat dikonsumsi. Bahkan dengan adanya kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terbukti turut mendukung perluasan ruang gerak transaksi perdagangan barang dan/atau jasa hingga melintasi batas-batas suatu wilayah Negara. Hal yang menarik dari berbagai transaksi tersebut adalah banyaknya persoalan yang muncul terkait penggunaan produk hingga kemudian menimbulkan sengketa yang harus diselesaikan oleh masing-masing pihak.

Penyelesaian sengketa konsumen tidak menutup kemungkinan dilakukan secara damai oleh para pihak yang bersengketa. Maksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Disamping terkait dengan sengketa yang di damaikan, dalam penyelesaian sengketa terkadang membutuhkan objek tertentu untuk mencapai perdamaian, misalnya dalam hal pemberian ganti rugi atau dengan menggunakan arbitrase sesuai dengan bentuk-bentuk dan jumlah kerugian yang dialaminya.

Arbitrase merupakan proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh

suatu majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase, para pihak memilih arbitor dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pelaku usaha dan konsumen sebagai anggota majelis. Arbitor yang dipilih oleh para pihak, kemudian memilih arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis. Setelah dipilih ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha, mengenai upaya hukum yang di gunakan dalam menyelesaikan sengketa.¹

Jumlah air di alam ini tetap ada dan mengikuti suatu aliran yang dinamakan siklus hidrologi. Dalam siklus ini dengan adanya penyinaran matahari, maka semua air yang ada di permukaan bumi akan menguap. Penguapan terjadi pada air permukaan, air yang berada pada lapisan tanah bagian atas, air yang ada di dalam tumbuhan, hewan, dan manusia. Karena adanya angin, maka uap air ini akan bersatu dan berada di tempat yang tinggi yang sering dikenal dengan nama awan. Oleh angin, awan ini akan terbawa makin lama makin tinggi dimana temperatur di atas makin rendah, yang menyebabkan titik – titik air dan jatuh ke bumi sebagai hujan. Air hujan ini ada yang mengalir langsung masuk ke dalam air permukaan (*run-off*), ada yang meresap ke dalam tanah (perkolasi) dan menjadi air tanah yang dangkal maupun yang dalam, dan ada yang diserap oleh tumbuhan.

Air tanah dalam akan timbul ke permukaan sebagai mata air dan menjadi air permukaan. Air permukaan yang mengalir di permukaan bumi,

¹ Kelik Wardiono, *Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Landasan Normatif Doktrin dan Prakteknya*, Surakarta : Bahan Ajar Mata Kuliah Hukum Perlindungan Konsumen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2007, Hlm 78.

umumnya berbentuk sungai-sungai dan jika melalui suatu tempat rendah (cekung) maka air akan berkumpul, membentuk suatu danau atau telaga. Tetapi banyak diantaranya yang mengalir ke laut kembali dan kemudian akan mengikuti siklus hidrologi ini.²

Air juga salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia, semua makhluk hidup memerlukan air untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya. Bahkan dapat dipastikan tanpa pengembangan sumber daya air secara konsisten peradaban manusia tidak akan mencapai tingkat yang dinikmati sampai saat ini, oleh karena itu pengembangan dan pengelolaan sumber daya air merupakan dasar peradaban manusia.³

Pada era globalisasi dan perdagangan bebas saat ini, banyak bermunculan berbagai macam produk barang/pelayanan jasa yang dipasarkan kepada konsumen di tanah air, baik melalui promosi, iklan, maupun penawaran barang secara langsung. Konsumen diartikan tidak hanya individu, tetapi juga suatu perusahaan yang menjadi pembeli atau pemakai terakhir. Adapun yang menarik disini, konsumen tidak harus terikat dalam hubungan jual beli sehingga dengan sendirinya konsumen tidak identik dengan pembeli.⁴

Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha diatur di dalam Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

²Ir. C. Totok Sutrisno, dkk, "*Teknologi Penyediaan Air Bersih*", Rineka Cipta Cetakan Ke: Cet. 7, 2010

³ Richad Middleton, *Air Bersih Sumber Daya yang Rawan*, Seri Makalah Hijau, Tim Penerjemah IKIP Malang, hlm 2

⁴ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Cetakan ketiga: September 2006, PT. Grasindo, Jakarta, 2003, hlm 4

(UUPK). Hak konsumen diatur didalam pasal 4 hingga Pasal 7 UUPK, dan lebih luas tentang dasar konsumen disebutkan oleh J. F. Kennedy yakni terdiri dari hak memperoleh keamanan, hak memilih, hak mendapat informasi, hak untuk didengar.⁵

Dalam hal ini antara PDAM selaku pemberi jasa dan konsumen/pelanggan selaku penerima jasa terdapat suatu hubungan hukum, yaitu adanya kewajiban dari penerima jasa untuk memberikan imbalan atau jasa yang diterima sesuai dengan jumlah air yang dikonsumsi yang tertera dalam water meter serta sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Disamping itu, juga terdapat hak-hak sebagai pelanggan sebagai penerima jasa yaitu hak atas keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi air bersih, hak mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi air, hak untuk didengarkan pendapat dan keluhan atas air yang diterima, hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan tidak diskriminatif. Demikian pula dengan pihak PDAM yang berkewajiban untuk memberi pelayanan yang baik sesuai dengan kesepakatan agar tidak terjadinya suatu sengketa.

Menurut masyarakat Kabupaten Sidoarjo kebutuhan akan air bersih menjadi masalah yang sangat pelik dan rumit dihadapi, belum lagi dengan perubahan serta bertambahnya jumlah penduduk di Kabupaten Sidoarjo serta rendahnya kualitas dari persediaan air tanah atau air sumur penduduk sebagai akibat adanya pencemaran air. Tujuan dari terbentuknya PDAM

⁵ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm 39

Delta Tirta adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap penyediaan sarana serta prasarana air bersih yang berkualitas dan bermutu untuk dapat dikonsumsi, dan memenuhi kaidah-kaidah kesehatan untuk digunakan dalam jangka waktu yang panjang bagi penduduk Kabupaten Sidoarjo.

Sehubungan dengan latar belakang yang telah dituliskan, pada dasarnya penyelesaian sengketa dilakukan untuk memberikan rasa adil kepada kedua belah pihak, baik konsumen/pelanggan maupun PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Untuk itu penulis ingin mengkaji lebih dalam tentang penggunaan penyelesaian sengketa dijalur non-litigasi melalui Arbitrase.

Hal ini ditandai oleh kasus-kasus ketidak puasan yang sebagian keluhan secara langsung disampaikan para pelanggan dalam bentuk telepon langsung; melalui SMS, datang ketempat atau ke kantor PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, dengan menyampaikan rendahnya kualitas air seperti keruh. Berdasarkan permasalahan yang tercantum diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Penerimaan Air Keruh Di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi rumusan masalah dalam permasalahan ini, yaitu:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo atas penerimaan air keruh?
2. Bagaimana kendala dan upaya bagi PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menyelesaikan sengketa konsumen atas penerimaan air keruh?

1.3 Tujuan

Proposal yang saya susun ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui upayapenyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten sidoarjo atas penerimaan air keruh.
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya apa yang didapat serta yang dilakukan oleh konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen atas penerimaan air keruh di PDAM Delta Tirta.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat penulis ambil dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil penelitian yang penulis lakukan diharapkn dapat memberikan perkembangan ilmu terhadap pemikiran ilmu hukum perdata khususnya dalam hukum perlindungan konsumen.

- b. Hasil dari penelitian ini penulis harap dapat menambah literatur terhadap para pembaca tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Penerimaan Air Keruh Di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

2. Manfaat Praktis

- a. Untuk memberikan jawaban atas permasalahan yang diteliti penulis.
- b. Dapat menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan pola pikir serta meningkatkan penalaran dan ilmu tentang objek yang diteliti.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pengertian Sengketa

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Pengertian Sengketa dan Konflik saling berdekatan maknanya, maka untuk memperoleh pemahaman secara menyeluruh harus mengetahui arti dari istilah Sengketa dan Konflik. Menurut Kamus Besar Indonesia, Sengketa adalah segala sesuatu yang menyebabkan

perbedaan pendapat, pertikaian, dan perbantahan. Sedangkan Konflik adalah percecokan atau perselisihan. Menurut Rachmadi Usman⁶, suatu konflik tidak akan berkembang menjadi suatu sengketa apabila pihak yang dirugikan hanya memendam perasaan tidak puas atau keprihatinannya. Sebuah Konflik akan berkembang menjadi sengketa bila pihak yang merasa dirugikan telah menyatakan tidak puas atau keprihatinannya, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Suyud Margono, Sengketa biasanya bermula dari suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain yang diawali oleh perasaan tidak puas yang bersifat subyektif dan tertutup. Kejadian ini dapat dialami oleh perorangan maupun kelompok. Perasaan tidak puas akan muncul ke permukaan apabila terjadi konflik kepentingan. Proses sengketa terjadi karena tidak adanya titik temu antara pihak-pihak yang bersengketa. Secara potensial, dua pihak yang mempunyai pendirian atau pendapat yang berbeda berpotensi beranjak ke situasi sengketa.⁷

1.5.2Sebab-Sebab Timbulnya Sengketa

Berikut beberapa kumpulan teori tentang sebab-sebab timbulnya sengketa, antara lain:

⁶ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Bandung, PT itra Aditya Bakti, 2003, hlm 1

⁷ Suyud Margono, *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2000, hlm. 34

a. Teori hubungan masyarakat

Teori hubungan masyarakat, menitikberatkan adanya ketidakpercayaan dan rivalisasi kelompok dalam masyarakat. Para penganut teori ini memberikan solusi-solusi terhadap konflik-konflik yang timbul dengan cara peningkatan komunikasi dan saling pengertian antara kelompok-kelompok yang mengalami konflik, serta pengembangan toleransi agar masyarakat lebih bisa saling menerima keberagaman dalam masyarakat.⁸

b. Teori negosiasi prinsip

Teori negosiasi prinsip menjelaskan bahwa konflik terjadi karena adanya perbedaan-perbedaan diantara para pihak. Para penganjur teori ini berpendapat bahwa agar sebuah konflik dapat diselesaikan, maka pelaku harus mampu memisahkan perasaan pribadinya dengan masalah-masalah dan mampu melakukan negosiasi berdasarkan kepentingan dan bukan pada posisi yang sudah tetap.⁹

c. Teori identitas

Teori ini menjelaskan bahwa konflik terjadi karena sekelompok orang merasa identitasnya terancam oleh pihak lain. Penganut teori identitas mengusulkan penyelesaian konflik karena identitas yang terancam dilakukan melalui

⁸ Rahmadi, Takdir, *Mediasi Penyelesaian Sengketa melalui Pendekatan Mufakat*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, hlm 8

⁹*Ibid.*,

fasilitasi lokakarya dan dialog antara wakil-wakil kelompok yang mengalami konflik dengan tujuan mengidentifikasi ancaman-ancaman dan kekhawatiran yang mereka rasakan serta membangun empati dan rekonsiliasi. Tujuan akhirnya adalah pencapaian kesepakatan bersama yang mengakui identitas pokok semua pihak.¹⁰

d. Teori kesalahpahaman antar budaya

Teori kesalahpahaman antar budaya menjelaskan bahwa konflik terjadi karena ketidakcocokan dalam berkomunikasi diantara orang-orang dari latar belakang budaya yang berbeda. Untuk itu, diperlukan dialog antara orang-orang yang mengalami konflik guna mengenal dan memahami budaya masyarakat lainnya, mengurangi stereotipe yang mereka miliki terhadap pihak lain.¹¹

e. Teori transformasi

Teori ini menjelaskan bahwa konflik dapat terjadi karena adanya masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan serta kesenjangan yang terwujud dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat baik sosial, ekonomi maupun politik. Penganut teori ini berpendapat bahwa penyelesaian konflik dapat dilakukan melalui beberapa upaya seperti perubahan struktur dan kerangka kerja yang

¹⁰*Ibid.*, hlm 9

¹¹*Ibid.*,

menyebabkan ketidaksetaraan, peningkatan hubungan, dan sikap jangka panjang para pihak yang mengalami konflik, serta pengembangan proses-proses dan sistem untuk mewujudkan pemberdayaan, keadilan, rekonsiliasi dan pengakuan keberadaan masing-masing.¹²

f. Teori kebutuhan atau kepentingan manusia

Pada intinya, teori ini mengungkapkan bahwa konflik dapat terjadi karena kebutuhan atau kepentingan manusia tidak dapat terpenuhi/ terhalangi atau merasa dihalangi oleh orang/ pihak lain.

Kebutuhan dan kepentingan manusia dapat dibedakan menjadi tiga jenis yaitu substantif, prosedural, dan psikologis. Kepentingan substantif (*substantive*) berkaitan dengan kebutuhan manusia yang berhubungan dengan kebendaan seperti uang, 20 sandang, pangan, papan/rumah, dan kekayaan. Kepentingan prosedural (*procedural*) berkaitan dengan tata dalam pergaulan masyarakat, sedangkan kepentingan psikologis (*psychological*) berhubungan dengan non-materiil atau bukan kebendaan seperti penghargaan dan empati.¹³

1.5.3 Proses Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa dihadapkan pada proses yang dijalani oleh para pihak tanpa dibantu oleh pihak-pihak lain yang tidak

¹²*Ibid.*,

¹³*Ibid.*, hlm 10

mempunyai kepentingan terhadap berlanjutnya sengketa yang ada. Menurut teori dari *Cochrane* yang mengatakan bahwa bahwa yang mengontrol hubungan-hubungan sosial itu adalah masyarakat itu sendiri, artinya bahwa pada dasarnya masyarakat itu sendiri yang aktif menemukan, memilih, dan menentukan hukum sendiri.¹⁴ Namun adakalanya diselesaikan oleh pihak lain diluar sengketa secara damai, jika tidak teratasi melalui proses di luar pengadilan, maka sengketa ini dilakukan melalui proses litigasi didalam pengadilan atau sengketa ini dibawa ke “meja hijau”. Adapun mengenai penyelesaian sengketa yang diselesaikan melalui kerjasama (kooperatif) diluar pengadilan biasanya disebut juga dengan *Alternative Dipute Resolution (ADR)*. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan ini pertama kali muncul dengan istilah *Alternative Dipute Resolution (ADR)* ini di Amerika Serikat. Hal ini muncul karena masyarakat Amerika Serikat merasa penyelesaian sengketa melalui proses litigasi (bada peradilan) tidak dapat memenuhi rasa keadilan dan ketidakpuasan atas sistem peradilan (*dissatisfied with the judicial system*) bagi masyarakat yang menjadi para pihak yang bersengketa.

Adapun mengenai bentuk-bentuk alternatifve dispute Resolution (ADR) yang digemari dan populer di Amerika Serikat¹⁵:

¹⁴ Ade Saptomo, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan Sebuah Kajian Alternative Dispute Resolution*, Fakultas Hukum kultas Hukum Universitas Andalas, Padang, Sumbar, 2001, hlm 5

¹⁵ M. Yahya Harahap, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, P.T.Citra Aditya Bakti, bandung, 1997, hlm 280-281

1. Arbitrase
2. *Compulsory arbitrase system*
3. Mediasi (*mediation*)
4. Konsiliasi (*concilliation*)
5. *Summary jury trial*
6. *Settlement conference*

Perbedaan penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini merupakan alternatif yang dapat dipilih dalam penyelesaian sengketa yang muncul akibat berkembangnya konflik yang ada. Cara inipun terus berkembang di berbagai Negara belahan dunia yang akhirnya sampai di Indonesia juga berkembang pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang terus merambat dalam kehidupan masyarakat. Dengan adanya kemudahan dan keuntungan yang dapat dirasakan para pihak yang bersengketa tentunya akan diminati oleh para pencari keadilan. Dalam Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan alternatif Penyelesaian Sengketa, bahwa “alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”.

Secara umum pranata penyelesaian sengketa alternatif dapat digolongkan ke dalam:¹⁶

1. Mediasi
2. Konsiliasi
3. Arbitrase

Adapun alasan yang mendorong masyarakat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan adalah: Pertama, adanya kepercayaan bahwa pengadilan merupakan tempat untuk memperoleh keadilan seperti yang mereka kehendaki, Kedua, kepercayaan bahwa pengadilan merupakan lembaga yang mengekspresikan nilai-nilai kejujuran, mentalitas yang tidak korup dan nilai-nilai utama lainnya, Ketiga, waktu dan biaya yang mereka keluarkan tidak sia-sia dan Keempat, bahwa pengadilan merupakan tempat bagi orang untuk benar-benar memperoleh perlindungan hukum.¹⁷Namun kepercayaan masyarakat tidak mendapat respon memadai dari pengadilan. Realitasnya peranan pengadilan belum bisa memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dikarenakan banyaknya putusan-putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah tetapi justru menimbulkan masalah.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi atau melalui pengadilan dilakukan dengan dua cara, yaitu:

¹⁶ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajawali Pers, Jakarta, 2002, hlm.2-4

¹⁷ Adi Sulistiyono, *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*, UNS Press, Surakarta, 2006, hlm. 19

a. Melalui Pengadilan Negeri (Perdata)

Apabila para pihak tidak mampu menyelesaikan sengketa dengan cara musyawarah mufakat, maka para pihak dapat menyelesaikan sengketa dengan cara menggunakan badan peradilan, dengan cara mengajukan gugatan secara perdata berupa sengketa tersebut ke Pengadilan Negeri setempat.

b. Melalui Pengadilan Tata Usaha (PTUN)

Penyelesaian dengan melalui Tata Usaha terkait dengan keputusan Tata Usaha Negara yang menyebabkan sengketa Tata Usaha Negara adalah adanya penetapan secara tertulis yang diberlakukan oleh badan atau Pejabat Tata Usaha Negara yang mencantumkan tindakan hukum dari Tata Usaha Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang bersifat:

1. Konkrit, artinya bahwa obyek yang diputuskan dalam keputusan tersebut itu tidak bersifat abstrak, tetapi berwujud, tertentu, atau dapat ditentukan.
2. Individual, artinya bahwa Keputusan Tata Negara itu tidak ditunjukkan untuk umum, tetapi tertentu. Apabila yang di tuju lebih dari satu orang, maka tiap-tiap individu harus dicantumkan namanya dalam keputusan.

3. Final, artinya menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata.

Sengketa Tata Usaha Negara diselesaikan dengan dua cara, yaitu:

- a. Melalui Upaya Administrasi

Merupakan prosedur yang dapat ditempuh seseorang atau badan hukum perdata apabila tidak puas terhadap suatu keputusan Tata Usaha Negara.

- b. Melalui Gugatan

Pihak-pihak yang berperkara di pengadilan Tata Usaha Negara ada dua pihak, yaitu:

- 1) Penggugat, yaitu seseorang atau badan hukum perdata yang dirugikan dengan dikeluarkannya keputusan tata usaha negara oleh badan atau pejabat tata usaha negara baik di pusat atau daerah.
- 2) Tergugat, yaitu badan atau pejabat tata usaha negara yang mengeluarkan keputusan berdasarkan wewenang yang ada padanya atau yang dilimpahkan padanya.¹⁸

¹⁸ Supratman, "Analisis Yuridis Putusan Mahkamah Agung", Jurnal Ilmu Hukum Acara Perdata, Vol. 1, No. 6 (Agustus 2015)

Penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan banyak sekali kekurangannya diantaranya sangat birokratis, memakan waktu tenaga dan biaya yang cukup banyak.¹⁹ Walaupun prinsip penyelesaian sengketa di pengadilan adalah diselesaikan dengan waktu cepat dan biaya murah namun kenyataannya hal itu sulit dilaksanakan.²⁰ Penyelesaian sengketa yang lambat dan rumit akan merugikan para pencari keadilan dalam segala aspek. Apabila hal ini menyangkut dunia bisnis, maka mengakibatkan ekonomi biaya tinggi, serta dapat menguras potensi serta sumber daya perusahaan. Hal ini berpengaruh pada jalinan hubungan yang tidak harmonis pada sesama kolega bisnis. Sementara pada dunia bisnis sangat diperlukan penyelesaian sengketa cepat, biaya murah serta informal prosedur.²¹

1.5.4 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa terdapat 5 (lima) jenis cara penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan yaitu:

a. Konsultasi

Yaitu cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan bantuan pihak ketiga yang disebut dengan konsiliator.

¹⁹ Sunarno, "Praktek ADR (Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan) dalam Menyelesaikan Sengketa Tanah", Jurnal Media Hukum, Vol. 13, No. 1 (2006), Yogyakarta: FH UMY

²⁰ M. Faiz Mufisi, "Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa", Jurnal Ilmu Hukum Syiar Hukum, Vol. 8, No. 3 (November 2005)

²¹ Ellydar Chaidir, "Desentralisasi Pengelolaan Sumber Daya Alam dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999", Jurnal Hukum Ius Quia Iustum, Vol. 7, No. 14 (2000), Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia

b. Mediasi

Mediasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa yang lebih cepat serta murah, dan dapat memberikan akses yang lebih besar kepada para pihak dan menemukan penyelesaian yang dirasa sudah memenuhi rasa keadilan.

c. Arbitrase

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa dimana para pihak yang bersengketa menyerahkan pertikaian mereka kepada pihak lain yang netral guna mendapatkan keputusan yang menyelesaikan sengketa.²²

d. Negosiasi

Negosiasi adalah perundingan yang diadakan secara langsung antara para pihak dengan tujuan untuk mencari penyelesaian melalui dialog tanpa melibatkan pihak ketiga.²³

e. Penilaian Ahli

Pendapat ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya. Dan mempunyai kewenangan untuk memberikan rekomendasi tentang cara penyelesaian sengketa yang bersangkutan.²⁴

²² Agnes Wynona, "Penyelesaian Sengketa Lingkungan Hidup", Jurnal Beraja Niti, Vol. 2 No.8 (2013).

²³ Huala Adolf, 2004, "Hukum Penyelesaian Sengketa Internasional", Jakarta, Sinar Grafika, hlm 26

²⁴ Takdir Rahmadi, 2011, "Hukum Lingkungan Indonesia", Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 287

Atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda pendapat diselesaikan melalui bantuan seseorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui bantuan seorang mediator.²⁵ Lebih mengutamakan pendekatan konsensus dan berusaha mempertemukan kepentingan pihak-pihak yang bersengketa serta bertujuan mendapatkan hasil penyelesaian kearah *winwin solution*, sehingga keadilan yang ingin dicapai melalui mekanisme non-litigasi ini adalah keadilan komutatif.²⁶

Menurut Erman Rajagukguk, Budaya tradisional yang menekankan kepada komunitas, kekerabatan, harmoni, primus inter pares telah mendorong penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang formal.²⁷

1.5.5 Tinjauan Umum Tentang Mediasi

1.5.5.1 Pengertian Mediasi

Mediasi adalah suatu proses alternatif dari penyelesaian masalah dengan menggunakan bantuan dari pihak ketiga (mediator) dan dalam prosedurnya telah disepakati oleh para pihak yang nantinya mediator memfasilitasi agar terciptanya suatu solusi yang saling menguntungkan kedua belah pihak.

²⁵ Gunawan Wijaya, *op.cit*, hlm. 90-91

²⁶ Adi Sulistiyono, "Budaya Musyawarah untuk Penyelesaian Sengketa Win-win Solution dalam Perspektif hukum", Jurnal hukum Bisnis, Vol. 25 No.1 (2006)

²⁷ Erman Rajagukguk, "Budaya Hukum dan Penyelesaian Sengketa Perdata di Luar Pengadilan", Jurnal Magister Hukum, Vol.2 No.4 (Oktober 2000)

Pengertian Mediasi mengandung unsur-unsur sebagai berikut:²⁸

- a. Mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan;
- b. Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan;
- c. Tugas Mediator adalah membantu para pihak yang sedang bersengketa untuk mencari penyelesaian;
- d. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk membuat keputusan selama perundingan berlangsung;

Tujuan dari mediasi adalah untuk membuat atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang sedang bersengketa guna mengakhiri sengketa.

Dapat diketahui bahwa tujuan utama dari mediasi untuk menyelesaikan suatu masalah, bukan hanya norma maupun menciptakan ketertiban saja, maka harus berdasarkan prinsip-prinsip umum, yaitu:

- a. Sukarela

Yang mana para pihak bebas untuk melakukan perbuatan hukum terhadap obyek sengketa, agar nantinya tidak timbul keberatankeberatan atas

²⁸Suyud Margono, *Alternative Dispute Resolution dan Arbitrase*, Jakarta, Ghalia Indonesia, 2000, hlm. 59

kesepakatan yang telah diambil dalam penyelesaian sengketa tersebut;

b. Independen dan tidak memihak

Proses ataupun hasil dari penyelesaian secara mediasi haruslah bebas dari pengaruh baik dari pihak sendiri maupun dari pihak mediator. Yang mana dalam proses mediasi seorang mediator haruslah netral.

c. Hubungan personal antar pihak

Hubungan antar pihak diupayakan dapat selalu terjaga meskipun persengketaannya telah selesai.

1.5.5.2 Model Mediasi

Lawrence Boulle mengemukakan ada empat model mediasi. Modelmodel ini didasarkan pada model klasik tetapi berbeda dalam hal tujuan yang hendak dicapai dan cara mediator melihat posisi dan peran mereka. Model mediasi tersebut antara lain:²⁹

- a. *Settlement mediation* yang dikenal sebagai mediasi kompromi, merupakan mediasi yang tujuan utamanya adalah untuk mendorong terwujudnya kompromi dari tuntutan kedua belah pihak yang sedang bertikai.

²⁹ Susanti Adi Nugroho, 2009, "*Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*", Jakarta, Telaga Ilmu Indonesia, hlm 62.

Mediasi model ini menghendaki mediator yang berstatus tinggi, sekalipun tidak terlalu ahli di dalam proses dan teknik-teknik mediasi. Mediator berperan menentukan “garis bawah” para pihak (*disputans*) dan secara persuasif mendorong para pihak untuk bersama-sama menurunkan posisi mereka ke titik kompromi.

- b. *Facilitative mediation* yang juga disebut sebagai mediasi yang berbasis kepentingan dan pemecahan masalah (*interest-based and problem solving*). Mediasi model ini bertujuan menghindarkan para pihak dari posisi mereka dan menegosiasikan kebutuhan dan kepentingan para pihak daripada hak-hak legal mereka secara kaku. Mediator haruslah ahli dalam proses dan menguasai teknik-teknik mediasi, meskipun penguasaan terhadap materi tentang hal-hal yang dipersengketakan tidak terlalu penting.
- c. *Evaluative mediation* yang juga dikenal sebagai mediasi normatif. Mediasi model ini bertujuan mencari kesepakatan berdasarkan pada hak-hak legal dari para pihak dalam wilayah yang diantisipasi oleh pengadilan. Mediator pada mediasi model ini haruslah seorang yang ahli dan menguasai bidang-bidang yang di persengketakan, walaupun tidak ahli dalam teknik-teknik

mediasi. Peran yang dijalankan mediator adalah memberikan informasi dan saran serta persuasi kepada para pihak dan memberikan prediksi tentang hasil-hasil yang akan didapatkan.

1.5.5.3 Tahapan Proses Mediasi

Terdapat 5 (lima) tahapan dalam proses mediasi menurut Riskin dan Westbrook:³⁰

1. Sepakat untuk menempuh proses mediasi;
2. Memahami masalah-masalah;
3. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah;
4. Mencapai kesepakatan;
5. Melaksanakan kesepakatan;

Prosedur mediasi adalah tahapan proses mediasi. Beberapa prosedur mediasi yang dilaksanakan di pengadilan sesuai dengan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) Nomor 1 Tahun 2008 tentang prosedur mediasi di pengadilan yaitu tahap pra mediasi dan tahap-tahap proses mediasi sebagai berikut:³¹

a. Tahap Pra Mediasi

- 1) Pada hari sidang, dihadiri kedua belah pihak.
- 2) Ketidakhadiran pihak, tidak menghalangi pelaksanaan mediasi.

³⁰*Ibid.*, hlm 63

³¹ Karmuji, S.Sy., M.Sy., "Peran dan Fungsi Mediator dalam Penyelesaian Perkara Perdata", Jurnal Ummul Qura Vol VII, No.1 (Maret 2016).

- 3) Hakim, melalui kuasa hukum atau langsung kepada para pihak, mendorong para pihak untuk berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi.
- 4) Kuasa hukum para pihak wajib mendorong para pihak berperan langsung atau aktif dalam proses mediasi.
- 5) Hakim wajib menunda proses persidangan perkara untuk memberikan kesempatan kepada para pihak menempuh proses mediasi.
- 6) Hakim wajib menjelaskan prosedur mediasi dalam ini Perma kepada para pihak.

b. Tahap Proses Mediasi

- 1) Masing-masing pihak dapat menyerahkan resume perkara kepada satu sama lain dan kepada mediator. Dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah para pihak menunjuk mediator.
- 2) Masing-masing pihak dapat menyerahkan resume perkara kepada hakim mediator yang ditunjuk. Dalam waktu paling lama 5 (lima) hari kerja setelah para pihak gagal memilih mediator.

- 3) Proses mediasi berlangsung paling lama 40 (empat puluh) hari kerja sejak mediator dipilih oleh para pihak.
- 4) Jangka waktu mediasi dapat diperpanjang paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak berakhir masa 40 (empat puluh) hari.
- 5) Jangka waktu proses mediasi tidak termasuk jangka waktu pemeriksaan perkara.
- 6) Jika diperlukan dan atas dasar kesepakatan para pihak, mediasi dapat dilakukan secara jarak jauh dengan menggunakan alat komunikasi.

Salah satu Undang-undang yang menjadi dasar adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam Undang-undang ini secara tegas mengatur bahwa penggunaan arbitrase maupun alternative penyelesaian sengketa bersifat sukarela, dengan demikian penggunaan mediasi untuk sengketa pertanahan juga bersifat sukarela.³²

1.5.6 Tinjauan Umum Tentang Konsumen

1.5.6.1. Pengertian Konsumen

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri,

³² Asmawati, "Mediasi Salah Satu Cara dalam Penyelesaian Sengketa Pertanahan", Jurnal Ilmu Hukum, No. 62 (Maret 2014).

keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain.³³

Sehingga secara umum konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika tujuan pembelian produk tersebut untuk dijual kembali, maka dia disebut pengecer atau distributor. Pada masa sekarang ini bukan suatu rahasia lagi bahwa sebenarnya konsumen adalah raja sebenarnya, oleh karena itu produsen yang memiliki prinsip *holistic marketing* sudah seharusnya memperhatikan semua yang menjadi hak-hak konsumen.

1.5.6.2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak

³³ Suryani Tatik, “*Perilaku Konsumen. Edisi Pertama*”, Yogyakarta: UIN Malang Press, 2003, hlm 12

yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 ada 9 (sembilan) hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya. Hak-hak tersebut adalah:

- 1) Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
- 2) Hak untuk memilih barang dan jasa;
- 3) Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
- 4) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
- 5) Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- 6) Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak untuk diberlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- 8) Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
- 9) Hak-hak yang ditentukan dalam perundang-undangan lain.

Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:

1. Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan;
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Istilah “perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan sekadar fisik, melainkan terlebih-lebih hak-haknya yang bersifat abstrak. Dengan kata lain, perlindungan konsumen sesungguhnya identik dengan perlindungan yang diberikan hukum tentang hak-hak konsumen.³⁴

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.³⁵

³⁴ Celina Tri Siwi Kristiayanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Cet.III; Jakarta: Sinar Grafika, 2011), hlm 30

³⁵ *Ibid.*, hlm 32

Sebagai konsumen mereka juga memiliki kewajiban yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, diantaranya:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi kemanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.³⁶

A.Z. Nasution berpendapat bahwa jika melihat butir-butir hak dan kewajiban konsumen, ada beberapa tahapan transaksi yang dilakukan oleh konsumen. Tahapan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga tahapan berikut:³⁷

1. Tahap Pra-transaksi Konsumen Antara tahapan satu dengan yang lainnya tidak secara tegas terpisah satu sama lain atau bisa saja terjadi dalam suatu momen mencakup ketiga tahapan sekaligus. Tahapan pra-transaksi, ini konsumen masih dalam proses pencarian informasi atas suatu barang, peminjaman, pembelian, penyewaan atau leasing. Di sini konsumen membutuhkan

³⁶Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *op.cit*, hlm 47

³⁷ Ade Maman Suherman, *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*, Ghalian Indonesia: Jakarta, hlm. 102-103

informasi yang akurat tentang karakteristik suatu barang dan atau jasa. *Right to be informed of consumers* betul-betul memegang peranan penting dan harus dihormati, baik bagi pelaku usaha maupun konsumen.

2. Tahap Transaksi konsumen Konsumen melakukan transaksi dengan pelaku usaha dalam suatu perjanjian (jual-beli, sewa atau bentuk lainnya). Antara kedua belah pihak betul-betul harus beritikad baik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing. Di negara-negara maju, konsumen diberi kesempatan untuk mempertimbangkan apakah akan memutuskan membeli/memakai suatu barang dan atau jasa dalam tenggang waktu tertentu atau membatalkannya. Klausula ini dapat dilihat praktik di Amerika, Belanda, Inggris, dan Australia.
3. Tahap Purnatransaksi Konsumen Tahap ini dapat disebut dengan tahap purnajual atau *after sale service* dimana penjual menjanjikan beberapa pelayanan cumacuma dalam jangka waktu tertentu. Pada umumnya penjual menjanjikan garansi atau servis gratis selama periode tertentu.

1.5.7 Tinjauan Umum Tentang Air

1.5.7.1. Pengertian Air

Air adalah suatu senyawa hidrogen dan oksigen dengan rumusan kimia H₂O yang berikatan secara kovalen, ikatan ini terbentuk akibat dari terikatnya electron secara bersama. Berdasarkan sifat fisiknya (secara fisika) terdapat tiga macam bentuk air, yaitu air sebagai benda cair, air sebagai benda padat, dan air sebagai benda gas atau uap.³⁸ Air berubah dari suatu bentuk ke bentuk yang lainnya tergantung pada waktu dan tempat serta temperaturnya. Pemakaian air secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi empat golongan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu air untuk keperluan irigasi, air untuk keperluan pembangkit energi, air untuk keperluan industri dan air untuk keperluan publik. Air untuk keperluan publik dibedakan atas air konsumsi domestik dan air untuk konsumsi sosial dan komersial.³⁹

Dalam kehidupan sehari-hari air berguna tidak hanya untuk manusia, tetapi semua kehidupan yang ada di dunia memerlukan air. Peran air adalah sumber kehidupan, dimana terdapat air disana kehidupan berlangsung. Tidak salah jika beberapa pihak menyatakan bahwa keberadaan air terlebih dahulu daripada

³⁸ Suryanta, "Pengolahan Air Sumur Untuk Bahan Baku Air Minum". Water treatment, 2012, hlm 1-12

³⁹ Achmad, F. M., "Menyiasati Pengelolaan Sumber Daya Air Untuk Pertanian Masa Depan", Buletin iptek tanaman pangan, 2011, hlm 3-5

manusia itu sendiri. Air memang diperlukan bagi menunjang kehidupan. Hanya, kebutuhan kita akan air tidaklah terlepas dari pemahaman kita sendiri terhadap air, karena air tidak hanya memberikan manfaat tapi air juga dapat mengancam keberlangsungan kehidupan jika kita kurang memperhatikan air.⁴⁰

Air merupakan kebutuhan pokok manusia untuk kelangsungan hidupnya. Mengingat bahwa pentingnya peran dari air tersebut, maka perlu dijaga kelestariannya, sehingga ketersediaan terhadap air ini bisa terjamin. Konservasi merupakan salah satu usaha dalam menjaga kelestarian air tersebut.⁴¹

Air merupakan sumberdaya yang sangat esensial bagi makhluk hidup, yaitu guna untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, kebutuhan pertanian, perikanan, maupun kebutuhan lainnya. Air yang bersifat universal atau menyeluruh dari setiap aspek kehidupan menjadikan sumber daya tersebut berharga, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Air tawar yang dimanfaatkan oleh makhluk hidup hanya memiliki presentase 2,5 %, yang terdistribusi sebagai air sungai, air danau, air tanah, dan sebagainya. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan perkembangan di bidang teknologi serta industri, kebutuhan akan air juga akan mengalami peningkatan. Namun, peningkatan kebutuhan air tersebut tidak

⁴⁰Ivan Masdudi, "*Air dan Kegunaanya*", Kenanga Pustaka Indonesia, cetakan I, Banten, 2010, hlm 2

⁴¹Prof. Dr. Ir. M. Bisri, MS., "*Air Tanah*", Tim UB Press, cetakan pertama, Malang, 2012, hlm 2

mempertimbangkan aspek ketersediaan sumber daya air yang saat ini semakin kritis. Air sebagai sumber daya yang dapat diperbarui bukan berarti memiliki keterbatasan dari aspek kualitas dan penyebaran dari sisi lokasi dan waktu. Oleh karena keterbatasan sumberdaya air tersebut maka pemanfaatannya sangat dibutuhkan pengelolaan yang cermat agar terjadi keseimbangan antara kebutuhan dan ketersediaan sumberdaya alam air dari waktu ke waktu.⁴²

1.5.7.2. Macam-macam Sumber Utama Air

Terdapat beberapa sumber utama dari air, yaitu:⁴³

1. Air Angkasa

Air hujan jumlahnya sangat terbatas, dipengaruhi antara lain oleh musim, jumlah, intensitas dan distribusi hujan. Hal tersebut juga dipengaruhi oleh letak geografis suatu daerah dan lain-lain. Kualitas air hujan sangat dipengaruhi oleh kualitas udara atau atmosfer di daerah tersebut. Pencemaran yang mungkin timbul antara lain berupa debu, dan gas. Pada umumnya kualitas air hujan relatif baik, namun kurang mengandung mineral dan sifatnya mirip air suling. Air hujan biasanya banyak dimanfaatkan apabila sukar memperoleh dan atau terkendala dengan air tanah serta air permukaan, pada daerah yang bersangkutan. Pemanfaatan air hujan tersebut

⁴²Sudarmadji, Pramono Hadi, M. Widyastuti, “*Pengelolaan Sumberdaya Air Terpadu*”, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2014

⁴³Ir. C. Totok Sutrisno, dkk, *op.cit.*

biasanya bersifat individual. Caranya air hujan yang berasal dari talang-talang rumah ditampung pada tandon-tandon air yang telah dilengkapi dengan saringan sederhana.

2. Air laut

Air laut mempunyai sifat asin, karena mengandung garam NaCl. Kadar garam NaCl dalam air laut 3%, sebagai air laut tidak memenuhi persyaratan sebagai air minum.

3. Air atmosfer (air meteorologi)

Dalam keadaan murni, sangat bersih karena adanya pengotoran udara yang disebabkan oleh kotoran-kotoran industri atau debu lainnya. Selain itu, air hujan mempunyai sifat agresif terutama terhadap tempang penampungan, sehingga hal ini akan mempercepat terjadinya korosi (karatan).

4. Air permukaan

Air permukaan merupakan air hujan yang mengalir dipermukaan bumi. Pada umumnya air permukaan ini akan mengalami pengotoran selama pengairannya. Seperti air lumpur, batang-batang kayu, daun-daun, kotoran industri kota dan lainnya.

Air permukaan dibagi atas 2 macam, yaitu:⁴⁴

a. Air sungai

⁴⁴Alamsyah, S., "Merakit Sendiri Alat Penjernihan Air Untuk Rumah Tangga", Jakarta: Kawan Pustaka, 2006

Air sungai berasal dari mata air dan air hujan yang mengalir pada permukaan tanah. Secara fisik, air sungai terlihat berwarna cokelat dengan tingkat kekeruhan yang tinggi karena bercampur dengan pasir, lumpur, kayu, dan kotoran lainnya.

b. Air rawa

Air rawa merupakan air permukaan yang mengumpul pada cekungan permukaan tanah. Permukaan air biasanya berwarna hijau kebiruan. Warna tersebut disebabkan oleh banyaknya lumut yang tumbuh permukaan air maupun dasar rawa.

5. Air Tanah

Air tanah merupakan air yang terdapat di dalam lapisan tanah atau batuan di bawah permukaan tanah. Air tanah berasal dari air hujan yang meresap ke dalam tanah. Dalam proses peresapan tersebut, air tanah mengalami penyaringan oleh lapisan-lapisan tanah. Air tanah lebih jernih dibandingkan air permukaan. Air tanah memiliki kandungan mineral yang cukup tinggi.

Air tanah terbagi lagi menjadi:

a. Air tanah dangkal

Air tanah dangkal terjadi karena daya proses resapan air dari permukaan tanah. Lumpur akan tertahan, demikian juga dengan bakteri, sehingga air tanah akan jernih, tetapi lebih banyak mengandung zat kimia(garam-garam yang terlarut) karena melalui lapisan tanah yang mempunyai unsur-unsur kimia tertentu untuk masing-masing lapisan tanah. Lapisan tanah berfungsi sebagai penyaring. Tetapi pengotoran masih berlangsung, setelah melalui rapat air, air akan terkumpul, ini merupakan air tanah dangkal dimana air tanah ini dimanfaatkan sebagai sumber air minum melalui sumur-sumur dangkal.⁴⁵

b. Air tanah dalam

Air tanah dalam terdapat pada kedalaman 100-300 meter dibawah permukaan tanah. Air tanah dalam berwarna jernih dan sangat baik untuk dipergunakan sebagai air minum karena telah mengalami proses penyaringan berulang-ulang oleh lapisan tanah. Air tanah dalam memiliki kualitas yang lebih baik daripada kualitas air tanah dangkal. Hal ini disebabkan proses penyaringan air tanah

⁴⁵ Ir. C. Totok Sutrisno, dkk, *op.cit.*

dalam lebih panjang, lama, dan sempurna dibandingkan dengan air tanah dangkal.

c. Mata air

Mata air adalah air tanah yang keluar langsung dari permukaan tanah. Mata air memiliki kualitas air hampir sama dengan kualitas air tanah dalam dan sangat baik untuk air minum. Mata air dapat digunakan untuk keperluan lainnya, seperti mandi dan mencuci. Air yang dihasilkan oleh mata air cukup dan tidak dipengaruhi oleh musim, sehingga dapat dipergunakan untuk kepentingan umum dalam jangka waktu lama.⁴⁶

1.5.7.3. Prinsip Dasar Sumber Air Bersih

Dalam merencanakan penyediaan air bersih harus memenuhi konsep 3K yaitu kualitas, kuantitas, dan kontinuitas. Kualitas menyangkut mutu air, baik air baku maupun air hasil pengolahan yang siap didistribusikan. Kuantitas menyangkut jumlah atau ketersediaan air baku yang akan diolah. Perlu pertimbangan apakah sumber air baku tersebut dapat memenuhi kebutuhan air baku selama umur rencana. Kontinuitas menyangkut kebutuhan air yang terus menerus. Artinya sumber air baku tersebut apakah dapat

⁴⁶Alamsyah, S., *op.cit.*

memasok kebutuhan air secara terus-menerus terutama ketika musim kemarau.⁴⁷

1.5.7.4. Kualitas Air Baku Untuk Air Bersih

Air baku yang digunakan untuk menghasilkan air bersih harus memenuhi aturan yang tertuang dalam peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengolahan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air. Pada pasal 8 PP mengenai klasifikasi dan kriteria mutu air ditetapkan menjadi 4 (empat) kelas:

- 1) Kelas Satu, yaitu air yang peruntukannya dapat digunakan untuk air baku air minum.
- 2) Kelas Dua, yaitu air yang peruntukannya dapat digunakan untuk prasarana atau sarana rekreasi air, pembudidayaan ikan air tawar, peternakan, air untuk mengairi pertanian.
- 3) Kelas Tiga, yaitu air yang peruntukannya dapat digunakan untuk ikan air tawar, peternakan, air untuk mengairi pertanian.
- 4) Kelas Empat, yaitu air yang peruntukannya dapat digunakan untuk mengairi pertanian.

⁴⁷ Darmasetiawan, Martin, “*Teori dan Perencanaan Instalasi Pengolahan Air*”, Bandung: Yayasan Suryono, 2001

1.5.7.5. Kekeruhan Air

Air dikatakan keruh apabila air tersebut mengandung banyak partikel bahan yang tersuspensi sehingga memberikan warna/rupa yang berlumpur dan kotor. Bahan-bahan yang menyebabkan kekeruhan ini meliputi tanah liat, lumpur, bahan-bahan organik yang tersebar dari partikel-partikel kecil yang tersuspensi. Kekeruhan pada air merupakan satu hal yang harus dipertimbangkan dalam penyediaan air bagi umum, mengingat bahwa kekeruhan tersebut akan mengurangi segi estetika, menyulitkan dalam usaha penyaringan, dan akan mengurangi efektivitas usaha desinfeksi.

1.5.7.6. Kegunaan Air

Tubuh manusia sebagian terdiri dari air 60-70% berat badan. Kandungan air bagi tubuh manusia antara lain untuk pencernaan, metabolisme, mengangkut zat-zat makanan dalam tubuh, mengatur keseimbangan suhu tubuh dan menjaga jangan sampai tubuh kekeringan. Apabila tubuh kehilangan banyak air, akan mengakibatkan kematian, sebagai contoh penderita penyakit kolera.⁴⁸

⁴⁸ Ir. C. Totok Sutrisno, dkk, *op.cit*

1.5.8 Kajian Umum Tentang PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

1.5.8.1. PDAM Delta Tirta

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo (yang selanjutnya disingkat PDAM) sebagai perusahaan daerah yang menangani atas air bersih memberikan jasa atas pengadaan layanan kepada konsumen selaku penerima jasa air bersih yang mana terdapat suatu hubungan hukum antara PDAM dengan konsumen, yaitu adanya kewajiban konsumen memberi imbalan atas jasa yang diberikan PDAM sesuai dengan jumlah air yang digunakan dalam keseharian yang telah tertera dalam water meter yang bahkan pihak PDAM sudah menentukan bersaran tarif dalam penggunaan air tersebut, selain itu juga ada hal lain terhadap hak-hak konsumen atau yang sering disebut dengan pelanggan sebagai penerima jasa atas layanan yang diberikan PDAM atas keamanan serta keselamatan dalam penggunaan air bersih, hak mendapat informasi yang benar, jelas dan jujur tentang kondisi airnya, hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas layanan air yang diterima dari PDAM. Karena pemerintah daerah telah memberikan tanggungjawab kepada PDAM untuk melayani konsumennya, maka PDAM merupakan pelaku usaha. Sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (yang selanjutnya disingkat UUPK) yang merumuskan bahwa, “Pelaku Usaha adalah setiap

orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”

1.5.8.2. Tugas PDAM Delta Tirta Terkait Penyelesaian Sengketa Dengan Pelanggan

PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam menyelesaikan sengketa dengan pelanggan memiliki tugas untuk mendengarkan keluhan pelanggan atas terjadinya kekeruhan terhadap air yang diterima oleh pelanggan. Setelah keluhan/bentuk aduan pelanggan tersebut diterima oleh pihak PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo maka langkah selanjutnya adalah pihak PDAM Delta Tirta akan menunggu selama 3x24 jam terlebih dahulu, sebagai bentuk keyakinan bahwa aduan yang dilakukan pelanggan tersebut benar-benar terjadi oleh pelanggan tersebut.

1.5.8.3. Wewenang PDAM Delta Tirta Terkait Penyelesaian Sengketa Dengan Pelanggan

Selama 3 (tiga) hari berturut-turut sejak pelanggan melaporkan, maka pelanggan akan mendapatkan ganti rugi yang layak sebagai akibat kelalaian pelayanan PDAM Delta Tirta kecuali

sebagai akibat bencana alam, keadaan mendesak (*force majeure*) dan/ adanya kerusakan.

Pelanggan juga bisa melakukan penyelesaian sengketa melalui arbitrase jika dirasa bentuk ganti rugi dari PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo belum memenuhi bentuk keadilan dari pihak pelanggan.

1.5.8.4 Hubungan Hukum Pelanggan Pengguna Jasa Dengan PDAM Delta Tirta

Perjanjian baku antara konsumen dan pihak PDAM Delta Tirta menggunakan perjanjian yang baku atau standar, bersifat baku karena isi dari perjanjian tersebut telah dibakukan serta dituangkan dalam bentuk formulir. Dalam perjanjian yang terjadi antara konsumen dengan pihak PDAM Delta Tirta juga terlihat sifat perjanjian yang baku dan massal yaitu “bentuk perjanjian untuk semua konsumen sama tanpa adanya perbedaan antara konsumen yang satu dengan yang lainnya”.⁴⁹

Hubungan hukum antara produsen dan konsumen yang bersifat massal ini menciptakan secara individual/personal yang sebagaimana membentuk hubungan hukum yang spesifik. Hubungan hukum yang spesifik terdapat beberapa variasi, yang sangat dipengaruhi oleh berbagai keadaan antara lain:

- a. Kondisi, harga dari suatu jenis komoditas tertentu

⁴⁹Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003). hlm. 67

- b. Penawaran dan syarat perjanjian
- c. Fasilitas yang ada
- d. Kebutuhan para pihak pada rentang waktu tertentu⁵⁰

Keadaan-keadaan seperti diatas, pada dasarnya akan sangat mempengaruhi dan menciptakan kondisi perjanjian yang juga sangat bervariasi. Dalam praktiknya hubungan hukum seringkali melemahkan posisi konsumen karena secara sepihak para produsen (pelaku usaha) sudah menyiapkan satu kondisi perjanjian dengan adanya perjanjian baku, yang syarat-syaratnya secara sepihak ditentukan pula oleh produsen atau jaringan distributornya.⁵¹

Pemakaian surat perjanjian yang telah dibakukan dipandang sebagai salah satu bentuk dari efisiensi kerja suatu perusahaan. Penggunaan surat-surat perjanjian dalam bentuk formulir terjadi secara berulang dan teratur yang melibatkan banyak orang, dan menimbulkan suatu kebutuhan untuk mempersiapkan isi perjanjian itu terlebih dahulu dan kemudian dibakukan, seterusnya dicetak dalam bentuk formulir dengan jumlah yang banyak, sehingga memudahkan pemakaian setiap saat bila dibutuhkan. Perjanjian baku ini diperuntukkan bagi setiap debitur yang satu dengan yang lain.

Istilah perjanjian baku diambil dari bahasa Belanda yaitu *Standaard contract* atau *Standaard Voor warden*. “perjanjian baku

⁵⁰ Az. Nasution, *Konsumen dan Hukum: Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Harapan, 1995), hlm 39-56.

⁵¹ *Ibid.*,

dapat diartikan sebagai perjanjian yang isinya dibakukan dan dituangkan dalam bentuk formulir".⁵²

Keberadaan perjanjian baku dalam masyarakat akhir-akhir ini dipertanyakan landasan berlakunya. Karena tidak sesuai dengan Pasal 1319 KUH Perdata yang berbunyi "semua persetujuan baik yang mempunyai suatu nama khusus maupun yang tak dikenal suatu nama tertentu tunduk pada peraturan umum". Pada perjanjian baku ini tidak ada kata sepakat mereka yang mengikatkan dirinya karena ternyata isi perjanjian itu telah dibuat oleh salah satu pihak saja, sedang pihak lainnya hanya tinggal menandatangani perjanjian baku itu bila ia setuju untuk mengikatkan diri terhadap perjanjian tersebut.⁵³

Sutan Remy Sjahdeini mengatakan, perjanjian baku yaitu "perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausulanya sudah dibakukan oleh pemakainya dan pihak yang lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan".⁵⁴

Salah satu contoh klausula baku dalam hubungan produsen dan konsumen, misalnya formulir pendaftaran pemasangan air oleh PDAM. Formulir yang ditandatangani oleh calon pelanggan dan

⁵² Mariam Darus Badruzaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, (Alumni, Bandung, 1981), (selanjutnya disingkat sebagai Mariam Darus Badruzaman 1), hlm. 49.

⁵³ *Ibid.*, hlm. 52

⁵⁴ Sutan Remy Sjahdeni, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Seimbang bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, (Institut Bankir Indonesia, Jakarta, 1993), hlm.

PDAM tersebut merupakan klausula baku kepada pelanggan. Dimana klausula baku itu ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha yakni PDAM Tirtanadi dan mengandung ketentuan umum dimana klausula baku ini menggambarkan tidak adanya keseimbangan posisi antara pelaku usaha yang menghasilkan produk dan konsumen di sisi lain, sehingga pihak konsumen hanya memiliki dua pilihan, yakni menyetujui atau menolak.

Selain terdapat perikatan yang dilakukan oleh PDAM dengan calon pelanggan yang ada dalam formulir pendaftaran, calon pelanggan pun harus menandatangani surat pernyataan yang menegaskan apa yang menjadi hak dan kewajiban pelanggan. Surat pernyataan pelanggan tersebut berisikan yaitu:

- a. Dengan mengajukan permohonan pemasangan baru saluran air minum dan menandatangani surat pernyataan ini, maka Pemohon akan mematuhi ketentuan yang berlaku di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo
- b. Pemohon bersedia memenuhi kewajiban yang timbul dan menjadi tanggung jawab Pemohon berkaitan dengan pelaksanaan pemasangan baru saluran air minum di alamat Pemohon yaitu:
 - 1) Membayar biaya pemasangan baru sesuai golongan pelanggan berdasarkan kriteria yang

ditetapkan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo

- 2) Membayar biaya tambahan/kelebihan pipa dinas yang jaraknya melebihi dari standar yang ditentukan PDAM Delta Tirta (lebih dari 6 meter), dimana pipa tersebut akan menjadi aset PDAM Delta Tirta dan Pemohon tidak menuntut atas penggunaan pipa tersebut apabila di kemudian hari PDAM Delta Tirta menggunakan pipa tersebut untuk penambahan/ perluasan cakupan pelayanan
 - 3) Menyelesaikan izin/rekomendasi (apabila diperlukan) dengan pihak yang bersangkutan sehubungan dengan pekerjaan pemasangan pipa.
- c. Bersedia menerima kelebihan atas pembayaran biaya pemasangan baru atau membayar kekurangan biaya pemasangan baru apabila terjadi perubahan golongan pelanggan berdasarkan kriteria PDAM Delta Tirta.
 - d. Apabila di kemudian hari timbul sengketa mengenai hak milik tanah/bangunan yang mengakibatkan pipa dinas/pipa persil harus dibongkar, maka hal tersebut diluar tanggung jawab PDAM Delta Tirta Kabupaten

Sidoarjo dan pemohon tidak dapat menuntut ganti kerugian dalam bentuk apapun kepada PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

- e. Apabila meter air telah terpasang dan pemohon telah menikmati pelayanan air minum dan pemohon mengundurkan diri sebagai pelanggan, maka segala sesuatu yang telah dibayarkan tidak dapat dikembalikan kepada pemohon dan kewajiban yang ditimbulkan dari pemakaian air minum harus diselesaikan oleh Pemohon sesuai ketentuan yang berlaku di PDAM Delta Tirta.
- f. Bersedia untuk diputus sambungan air minum apabila melakukan pelanggaran sesuai ketentuan PDAM Delta Tirta.

Berdasarkan pernyataan klausula baku di atas maka dapat dilihat bahwa keberadaan pernyataan pelanggan yang sudah ditetapkan oleh PDAM Delta Tirta ditujukan bagi kelancaran tugas manajemen PDAM dalam kaitannya dengan pelayanan pelanggan. Pernyataan pelanggan tersebut juga menjelaskan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan penyambungan air bersih yang diberikan PDAM maka ada hal-hal yang berupa biaya dan juga hal-hal lainnya yang berhubungan dengan pemasangan air yang datangnya dari pelanggan bukan merupakan tanggungjawab pihak PDAM.

1.5.8.5 Hak dan Kewajiban PDAM Delta Tirta

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 Tahun 2011 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo pasal 57 dan 58 terdapat hak serta kewajiban PDAM Delta Tirta kepada pelanggan yaitu:

Hak PDAM Delta Tirta (pasal 57):

- a. menagih dan menerima hasil penjualan air dan/ atau non air dari pihak lain atau pelanggan;
- b. menetapkan dan mengenakan denda terhadap keterlambatan pembayaran tagihan;
- c. menolak dan/ atau menerima permintaan pemasangan sambungan langganan dari calon pelanggan dengan memperhatikan kapasitas produksi dan alasan-alasan teknis lainnya;
- d. menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan, pelanggan pasif, eks pelanggan, atau pihak lain sesuai ketentuan;
- e. melakukan pemeriksaan atas 'rangkaiian pipa persil apabila diperlukan;
- f. memperoleh lahan untuk membangun sarana sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- g. memperoleh kuantitas air baku secara kontinyu sesuai dengan izin yang telah didapat.

Kewajiban PDAM Delta Tirta (padal 58):

- a. Mengoperasikan sarana pelayanan air minum secara optimal.
- b. Apabila dalam jangka waktu 1 x 24 (satu kali dua puluh empat jam) PDAM tidak dapat memenuhi aliran air setelah mendapat laporan dari pelanggan, maka PDAM wajib menyediakan kebutuhan air melalui cara lain.
- c. Memberikan pelayanan air minum kepada pelanggan dengan memperhatikan kualitas, kuantitas dan kontinuitas kecuali dalam keadaan memaksa (*force majeure*).
- d. Melaksanakan penggantian meter air baik secara periodik paling sedikit setiap 4 (empat) tahun dan apabila sebelum 4 tahun meter air mengalami kerusakan maka kewajiban PDAM untuk melakukan penggantian meter air.
- e. Memberitahukan kepada pelanggan tentang adanya gangguan dan hambatan pelayanan.
- f. Melakukan pemeriksaan kualitas air minum.
- g. Melayani dan menindak lanjuti keluhan pelanggan.
- h. Meningkatkan kapasitas air untuk menjaga kontinuitas pendistribusian.

- i. Menyediakan *call centre* yang aktif selama 24 jam dan kotak pos pengaduan.

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai dengan menyusun laporan.⁵⁵Istilah metodologi berasal dari kata metode yang berarti jalan, namun demikian, menurut kebiasaan metode dirumuskan dengan kemungkinan-kemungkinan suatu tipe yang dipergunakan dalam penelitiandan penialian.⁵⁶

Permasalahan yang telah dirumuskan di atas akan dijawab atau dipecahkan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.

⁵⁵Cholid Narbuko dan Abu Achmai, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara), 2003, hlm 1

⁵⁶Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Univeritas Indonesia Press), 2012, hlm 5

Pendekatan yang penulis lakukan ini berdasarkan fakta-fakta, peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kasus yang dilanggar dan belum dipenuhi dan kasus tersebut Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Penerimaan Air Keruh Di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Sehingga memperjelas di dalam penelitian ini mempergunakan metode hukum yuridis empiris.

1.7 Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dari penelitian tersebut peneliti menggunakan data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Adalah sumber data hukum yang mengikat yakni berupa norma, kaidah dasar dan peraturan yang berkaitan, yang bersifat mengikat. Data yang diperoleh langsung berupa keterangan-keterangan dan pendapat dari para responden yaitu hakim melalui wawancara.⁵⁷

2. Data Sekunder

Adalah sumber data hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer yaitu meliputi buku-buku, literatur, makalah, dan bahan-bahan hukum tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.⁵⁸

1. Bahan Hukum Primer

⁵⁷ Bambang Sunggono, "*Metodologi Penelitian Hukum*", (Bandung: Rajawali Pers), 2008, hlm 15

⁵⁸ Peter Mahmud Marzuki, "*Penelitian Hukum: Edisi Revisi*", Jakarta: Kencana, 2017, hlm 141

- 1) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.
- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- 4) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- 5) Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 tahun 2011 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Sidoarjo.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bersumber dari bahan-bahan hukum yang dapat membantu dalam menganalisis serta memahami permasalahan dalam penelitiandan diperoleh dengan cara studi pada buku-buku, literatur-literatur yang berkaitan dengan pembahasan **“Penyelesaian Sengketa Konsumen Atas Penerimaan Air Keruh Di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo”**

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yakni bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, seperti: kamus besar bahasa Indonesia, ensiklopedia hukum dan internet.

1.8 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data⁵⁹., metode pengumpulan yang digunakan yaitu studi kepustakaan, wawancara, dan studi lapangan yaitu dengan penjelasan sebagai berikut

1. Studi Kepustakaan

Setiap Penelitian memerlukan bahan yang bersumber dari perpustakaan. Sumber bahan yang dimaksud ini meliputi buku-buku, jurnal, peraturan Perundang-undangan, jurnal ilmiah, artikel ilmiah, dan bahan pendukung dokumenter lainnya yang berkaitan dengan rumusan masalah. Studi kepustakaan diperlukan:

- a. Untuk mengetahui apakah topik dari penelitian telah dilakukan oleh orang lain sebelumnya, sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak merupakan duplikasi.
- b. Untuk mengetahui hasil penelitian dari orang lain dalam bidang penelitiannya, sehingga seseorang dapat menjadikannya referensi bagi penelitiannya.
- c. Untuk memperoleh bahan dalam penyusunan proposal yang berorientasi dan memiliki dasar teoritis tentang penelitiannya.
- d. Untuk memperoleh informasi tentang teknik apa saja yang digunakan dalam penelitian yang telah diterapkan.

⁵⁹ Suharsimi Arikunto, “*Manajemen Penelitian*” (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2005), hlm

2. Studi Lapangan

Studi lapangan dibutuhkan atau dilakukan untuk memperoleh data primer dengan menggunakan teknik wawancara lapangan dengan informan yaitu salah satu pegawai perusahaan dari tempat penelitian yang menangani tentang permasalahan yang permasalahannya diangkat oleh penulis ataupun untuk memperoleh data secara resmi dari tempat penelitian yang dilakukan oleh penulis.

3. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi serta keterangan.⁶⁰ Wawancara dilakukan secara bebas terbuka dengan menggunakan alat berupa daftar pertanyaan yang telah disiapkan (sebagai pedoman wawancara) sesuai dengan permasalahan yang akan dicari jawabannya tanpa menutup kemungkinan untuk menambah pertanyaan lain yang bersifat spontan sehubungan dengan jawaban yang diberikan oleh responden.

1.9 Metode Analisis Data

Analisis data yaitu proses penyederhanaan data yang berbentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.⁶¹Data yang dikumpulkan melalui

⁶⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm 81

⁶¹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (ED), *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: LP3ES, 1989), hlm 263

kegiatan pengumpulan terhadap data belum memberikan hasil yang pasti bagi tujuan dari penelitian. Suatu penelitian belum bisa ditarik kesimpulan untuk tujuan penelitiannya, karena data tersebut masih berupa data mentah dan masih memerlukan usaha atau upaya dalam mengolahnya.

Untuk mengetahui kondisi dari kualitas air yang dihasilkan oleh PDAM Kabupaten Sidoarjo yang diperuntukkan kepada pelanggan, maka dilakukan analisa ke lapangan secara langsung oleh penulis yang berguna untuk mendapatkan data yang relevan dan resmi dengan adanya bantuan dari salah satu pihak PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang ditugaskan untuk mendampingi penulis selama melakukan studi lapangan dan melakukan pengakuratan data yang diperuntukkan kepada penulis, serta dapat dijadikan bahan acuan dalam menjawab rumusan masalah yang penulis susun.

Penelitian dimulai oleh penulis setelah melakukan sidang proposal skripsi, yang bertempat di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, rencana data yang akan di inginkan oleh penulis adalah sistem pelayanan terhadap pelanggan, bentuk kendala dan upaya apa yang diterima konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen atas penerimaan air keruh di PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam memberikan pelayanan yang kurang maksimal terhadap pelanggan, serta tambahan dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sidoarjo Nomor 15 tahun 2011. Semua data yang dibutuhkan tersebut selanjutnya akan dianalisis oleh penulis dan akan

dikaitkan dengan permasalahan nyata kejadian sosial yang berada di kawasan kantor PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang dialami secara langsung oleh pelanggan atau konsumen yang berhubungan dengan perlindungan hak dari konsumen yang dilanggar, perlindungan hukum bagi pelanggan atau konsumen, serta proses penyelesaian sengketa antara PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dengan konsumen yang melakukan layanan aduan air keruh.

1.10 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi menjadi empat bab, dan tiap bab dibagi dalam beberapa sub bab yang berisikan pembahasan dari bab yang bersangkutan, adapun sistematika penulisan tersebut sebagai berikut:

Bab Pertama Pendahuluan, dalam Bab pertama ini memberikan suatu gambaran umum terhadap pokok dari suatu permasalahan yang dibahas penulis dalam penulisan skripsi. Pada Bab Pertama terdiri dari beberapa bagian sub bab, diantaranya latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka yang terdiri dari penjabaran secara umum tentang sengketa, tinjauan umum tentang Arbitrase, tinjauan umum tentang konsumen, air bersih, tinjauan umum tentang PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Yuridis Empiris.

Bab Kedua penulis menguraikan tentang penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo atas penerimaan air keruh. Dalam penelitian ini bab kedua dibagi menjadi dua sub bab. Sub

bab pertama mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dan sub bab kedua menjelaskan tentang analisa sengketa yang terjadi antara konsumen dengan PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo.

Bab Ketiga pada bab ini menjelaskan mengenai beberapa kendala yang muncul dan juga upaya yang dilakukan untuk PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo dalam mengatasi sengketa konsumen atas penerimaan air keruh.

Bab Keempat berisi tentang penutup dalam penulisan proposal yang memuat tentang kesimpulan atau ringkasan dari seluruh uraian yang telah dijelaskan serta beberapa saran yang dianggap perlu untuk dicantumkan.