

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR  
KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPTEN SIDOARJO**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Pada Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

**SEKAR ARUM ANNAFI**  
**NPM. 17071010028**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR**

**FAKULTAS HUKUM**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM**

**SURABAYA**

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN MENGIKUTI UJIAN SKRIPSI  
PENELITIAN FAKULTAS HUKUM  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR  
KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh :

**SEKAR ARUM ANNAFI**

**NPM. 17071010028**

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi pada tanggal

Menyetujui,

**PEMBIMBING**

**YANA INDAWATI, S.H., M.Kn.**

**NPT. 3 7901 07 0224**

Mengetahui,

**DEKAN**

**Dr. H. SUTRISNO, S.H., M.Hum**

**NIP. 19601212 198803 1001**

**HALAMAN REVISI SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR  
KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

**SEKAR ARUM ANNAFI**  
NPM. 17071010028

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 24 Juni 2021

**PEMBIMBING :**


**TIM PENGUJI :**

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

1.

  
**MAS ANIENDA TIEN E, S.H., M.H.**  
NPT. 3 7709 07 0223

2.


  
**SRI MAHARANI M.T.V.M, S.H., M.H.**  
NIP. 19740803 200212 2 001

3.

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

Mengetahui,

**DEKAN**

  
**Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1001



**HALAMAN REVISI SKRIPSI**

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR  
KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun oleh:

**SEKAR ARUM ANNAFI**  
NPM. 17071010028

Telah direvisi dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur  
Pada tanggal 24 Juni 2021

**PEMBIMBING :**

**TIM PENGUJI :**

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

1.

  
**MAS ANIENDA TIEN F. S.H., M.H.**  
NPT. 3 7709 07 0223

2.

  
**SRI MAHARANI M.T.V.M. S.H., M.H.**  
NIP. 19740803 200212 2 001

3.

  
**YANA INDAWATI S.H., M.Kn.**  
NPT. 3 7901 07 0224

Mengetahui,

**DEKAN**

  
**Dr. H. SUTRISNO, SH., M.Hum**  
NIP. 19601212 198803 1001

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA  
TIMUR FAKULTAS HUKUM**

Nama Mahasiswa : Sekar Arum Annafi  
NPM : 17071010028  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 14 Maret 2000  
Program Studi : Strata 1 (S1)  
Judul Skripsi :

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR  
KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana bentuk penyelesaian sengketa konsumen atas penerimaan air keruh yang dilakukan oleh pihak PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan metode empiris yang merupakan penelitian yang penulis lakukan ini berdasarkan dengan fakta-fakta yang berada dilapangan, 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. Sumber bahan yang diperoleh berasal dari literatur buku, peraturan perundang-undangan, dan wawancara dengan pihak yang berkaitan untuk menjawab segala pertanyaan dalam pemenuhan penyusunan penelitian. Melihat hasil dari wawancara serta data yang didukung maka dapat disimpulkan bahwasanya penyelesaian sengketa konsumen atas penerimaan air keruh PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo terdapat 66 sengketa pengaduan pelanggan yang belum ditindaklanjuti yang menimbulkan beberapa bentuk kendala. Meski terdapat kendala pihak PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo tetap harus berupaya dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan kendala-kendala tersebut, karena sejalan juga dengan misi dari PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo yang merupakan perusahaan daerah dalam bidang jasa maka kepuasan pelanggan menjadi yang utama dan kewajiban PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo memberikan pelayanan yang baik secara maksimal kepada pelanggan.

**Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Air Keruh, PDAM Delta Tirta  
Kabupaten Sidoarjo**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sekar Arum Annafi  
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 14 Maret 2000  
NPM : 17071010028  
Konsentrasi : Perdata  
Alamat : Mutiara Citra Graha C1/16, Candi-Sidoarjo.

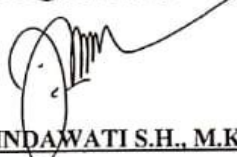
Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi dengan judul "PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO" dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar-benar hasil karya cipta saya sendiri yang saya buat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat).

Apabila dikemudian hari ternyata skripsi saya ini merupakan hasil jiplakan (plagiat), maka saya bersedia dituntut di depan pengadilan dan dicabut gelar kesarjanaan (Sarjana Hukum) yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dengan rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 26 JULI 2021

Mengetahui,  
PEMBIMBING



YANA INDAWATI S.H., M.Kn.  
NPT. 3 7901 07 0224

PENJUALAN  
10000  
3788BAJX30292B791  
METERAI  
TEMBAK  
Sekar Arum Annafi  
NPM: 17071010028



## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Disini penulis mengambil judul **“PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN AIR KERUH DI PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO”**

Proposal skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan sesuai kurikulum yang ada di Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur dan dimaksudkan sebagai wadah untuk menambah wawasan serta untuk menerapkan juga membandingkan teori dalam perkuliahan yang telah diterima dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Disamping itu juga, diharapkan dapat memberikan bekal tentang hal-hal yang berkaitan dengan disiplin ilmunya sebelum mengadakan penelitian guna penulisan skripsi.

Penulisan proposal skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan, bimbingan dan motivasi dari beberapa pihak, maka dikesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sutrisno, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Mas Anienda Tien F, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra.Ec. Nurjanti Takarini, M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

4. Bapak Fauzul Aliwarman, S.H.I, M.Hum Selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H Selaku Kordinator Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ibu Yana Indawati S.H., M.Kn. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan proposal skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
8. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Fakultas Hukum beserta Staff Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Pembagunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
9. Kepada Kepala PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo, yang telah memberikan saya kesempatan dalam penelitian ditempat serta mendapatkan data akurat yang penulis butuhkan.
10. Kepada Mama, Papa, dan kedua adik penulis, penulis ucapkan terima kasih telah memberikan dukungan moril serta doa dan restu, serta tidak capek-capeknya untuk selalu mendukung penulis dalam segala situasi atau kondisi apapun yang dialami.
11. Kepada teman saya Safira Noorhasna Aulia, terima kasih telah membantu, mendukung serta menyemangati penulis secara langsung tanpa rasa bosan sekalipun.



12. Kepada rekan-rekan sejawat Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Norna Haniaden, Tinara Aisyah Nikita, Desya Septya Mulyana, Fadillah Vidya Nirmala, dan Kiki Meylia Darma Esicho terima kasih untuk dukungan, doa dan semangat yang diberikan.
13. Kepada Teman-Teman Mahasiswa Hukum angkatan 2017, semoga kita sukses bersama.
14. Pihak - pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT, sehingga Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini jauh dari kata sempurna.
15. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting and for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa penulisan proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, maka dengan segala kekurangan tersebut penulis berharap kepada pembaca untuk memberikan saran dan kritik yang membangun terhadap proposal skripsi ini. Penulis berharap semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membaca dan dalam perkembangan imu hukum.

Surabaya, 4 Mei 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN REVISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Kajian Pustaka.....	8
1.5.1 Pengertian Sengketa .....	8
1.5.2 Sebab-Sebab Timbulnya Sengketa.....	9
1.5.3 Proses Penyelesaian Sengketa.....	12
1.5.4 Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan.....	18
1.5.5 Tinjauan Umum Tentang Mediasi.....	20

1.5.5.1	Pengertian Mediasi .....	20
1.5.5.2	Model Mediasi.....	22
1.5.5.3	Tahapan Proses Mediasi .....	24
1.5.6	Tinjauan Umum Tentang Konsumen .....	26
1.5.6.1	Pengertian Konsumen.....	26
1.5.6.2	Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	27
1.5.7	Tinjauan Umum Tentang Air .....	32
1.5.7.1	Pengertian Air.....	32
1.5.7.2	Macam-Macam Sumber Utama Air .....	34
1.5.7.3	Prinsip Dasar Sumber Air Bersih .....	38
1.5.7.4	Kualitas Air Baku Untuk Air Bersih .....	39
1.5.7.5	Kekeruhan Air .....	40
1.5.7.6	Kegunaan Air .....	40
1.5.8	Kajian Umum Tentang PDAM Delta Tirta .....	41
1.5.8.1	PDAM Delta Tirta .....	41
1.5.8.2	Tugas PDAM Delta Tirta Terkait Penyelesaian Sengketa Dengan Pelanggan .....	42
1.5.8.3	Wewenang PDAM Delta Tirta Terkait Penyelesaian Sengketa Dengan Pelanggan .....	42
1.5.8.4	Hubungan Hukum Pelanggan Pengguna Jasa Dengan PDAM Delta Tirta .....	43
1.5.8.5	Hak Dan Kewajiban PDAM Delta Tirta .....	49
1.6	Metodologi Penelitian .....	51

1.6.1 Jenis Penelitian.....	51
1.7 Sumber Data.....	52
1.8 Metode Pengumpulan Data .....	54
1.9 Metode Analisis Data .....	55
1.10 Sistematika Penelitian .....	57
<b>BAB II PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DENGAN</b>	
<b>PDAM DELTA TIRTA KABUPATEN SIDOARJO ATAS</b>	
<b>PENERIMAAN AIR KERUH.....</b>	<b>59</b>
2.1 Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan	
PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo. ....	59
2.2 Analisis Sengketa yang terjadi Antara Konsumen Dengan	
PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo .....	67
<b>BAB III KENDALA DAN UPAYA BAGI PDAM DELTA TIRTA</b>	
<b>KABUPATEN SIDOARJO DALAM MENYELESAIKAN</b>	
<b>SENGKETA KONSUMEN ATAS PENERIMAAN</b>	
<b>AIR KERUH .....</b>	<b>74</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
4.1 Kesimpulan .....	79
4.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Prosedur Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan

PDAM Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo ..... 62

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Pengaduan Air Keruh Pelanggan	
Pada Bulan Desember Tahun 2020 .....	60
Tabel 2 Data Kiriman Air Tangki Ke Wilayah Krisis Air Akibat	
Laporan Bantuan Air Keruh Kabupaten Sidoarjo Bulan	
Oktober – November Tahun 2020.....	65
Tabel 3 Data bentuk pengaduan pihak pelanggan PDAM	
Delta Tirta Kabupaten Sidoarjo atas penerimaan air keruh	
pada Bulan Desember Tahun 2020 .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Transkrip Sementara
- Lampiran 5 : Formulir Pengajuan Skripsi
- Lampiran 6 : Lembar Revisi Penguji I
- Lampiran 7 : Lembar Revisi Penguji II
- Lampiran 8 : Lembar Revisi Penguji III