

**ANALISIS PELAKSANAAN NEGOSIASI DALAM PERKARA
PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK MAMPU
(STUDI KASUS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)**



SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Diajukan Oleh:

IZDIHAR LUTHFIYYAH SURYA GERHANA

NPM. 20071010154

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2024

**HALAMAN PERSETUJUAN
SKRIPSI**

**ANALISIS PELAKSANAAN NEGOSIASI DALAM PERKARA
PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK
MAMPU (STUDI KASUS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)**

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,

pada hari, tanggal 2024

Penyusun,



IZDIHAR LUTHFIYYAH SURYA GERHANA
NPM. 20071010154

Menyetujui,
PEMBIMBING



MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H
NIP. 19930405 201903 2029

Mengetahui,
KOORDINATOR PROGRAM STUDI HUKUM



ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

**HALAMAN REVISI
SKRIPSI**

**ANALISIS PELAKSANAAN NEGOSIASI DALAM PERKARA
PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK
MAMPU (STUDI KASUS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)**

Penyusun,

IZDIHAR LUTHFIYAH SURYA GERHANA

20071010154

Skripsi telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari, tanggal, 2024

PEMBIMBING

MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.
NIP. 19930405 201903 2029

DEWAN PENGUJI

1.

**Dr. BAMBANG S. IRIANTO, S.H.,
M.HUM., MTr. Hanla., CPL., CPCLE.,
C.Fr. A**
NPT. 22 1 19620912 401

2. **EKA NANDA RAVINZKI S.H., LLM**

NPT. 21 1 19931218 265

3. **MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.**

NIP. 19930405 201903 2029

**Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,**

ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., M.H.

NIP. 19900112 202012 2 003

**Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

DR. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.S.I.

NIP. 19680116 199403 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**ANALISIS PELAKSANAAN NEGOSIASI DALAM PERKARA
PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK
MAMPU (STUDI KASUS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)**

Penyusun,

IZDIHAR LUTHFIYAH SURYA GERHANA
20071010154

Skrripsi telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,
pada hari, tanggal

PEMBIMBING


MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.
NIP. 19930405 201903 2029

DEWAN PENGUJI

1. 
Dr. BAMBANG S. IRIANTO, S.H.
M.HUM., MTr. Hanla., CPL., CPCLE.
C.Fr. A

NPT. 22 1 19620912 401

2. 
EKA NANDA RAVINZKI S.H., LL.M.
NPT. 21 1 19931218 265

3. 
MARIA NOVITA APRIYANI, S.H., M.H.
NIP. 19930405 201903 2029

Mengetahui,
Koordinator Program Studi Hukum,


ADHITYA WIDYA KARTIKA, S.H., M.H.
NIP. 19900112 202012 2 003

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Hukum, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


DR. ERTIEN RINING NAWANGSARI, M.S.I.
NIP. 19680116 199403 2 001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Skripsi berjudul **“ANALISIS PELAKSANAAN NEGOSIASI DALAM PERKARA PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK MAMPU (STUDI KASUS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)”**

Skripsi ini ditulis guna memenuhi persyaratan kurikulum yang ada di Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran “Jawa Timur” dan sebagai wadah untuk menambah wawasan juga untuk menerapkan dan membandingkan teori yang didapatkan dalam perkuliahan dengan keadaan nyata di lapangan. Diharapkan dapat memberikan bekal mengenai hal yang berkaitan dengan disiplin ilmu sebelum melaksanakan penelitian guna menyusun skripsi. Skripsi ini dapat diselesaikan atas bantuan bimbingan dan belajar serta motivasi dari beberapa pihak, maka di kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si. selaku Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati, M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;

4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H. selaku Koordinator Program Studi Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur;
6. Ibu Maria Novita Apriyani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam pembuatan Proposal Skripsi hingga selesai;
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah banyak membantu selama menempuh pendidikan ini;
8. Bapak dan Ibu Dewan Penguji Seminar Skripsi yang telah memberikan evaluasi, masukan dan saran yang membangun untuk penulis
9. Bapak dan Ibu bagian Tata Usaha Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan kemudahan dalam pengurusan administrasi;
10. Bapak Danu Satmoko dan Ibu Merry Yohana Dwi Kartikasari selaku orang tua penulis yang telah memberikan dukungan secara mental dan materi, dan juga doa yang tiada henti, sehingga penulis mampu berjuang dan bertahan hingga saat ini;
11. Moeljani dan Almarhum Katidjo Darmodjo selaku Eyang penulis yang tanpa henti memberikan dukungan, doa, masukan, dan semangat dari penulis kecil hingga almarhum meninggalkan penulis ketika skripsi ini ditulis;
12. Yunica Ari Santhi beserta keluarga yang banyak memberikan dukungan, menjadi tempat ternyaman penulis untuk berkeluh kesah selama hidup dan menemani penulis di tiap naik dan turun proses hidup;

13. Nubi, Veve, Luci, Ayak, Tiara, Wilda dan Ulik yang banyak menemani penulis di akhir-akhir semester, turut memberikan semangat agar penulis mampu menyelesaikan Skripsi. Nela, Salma, Nadila, Dipo, Pine, dan Fania, Kowi, Mas Rakha dan Mas Budi selaku *partner* organisasi penulis, juga turut menjadi kakak/ adik, teman cerita, mejadi tempat curhat teraman bahkan garda terdepan ketika penulis sakit, hingga menjadi teman *traveling* penulis semasa penulis berada di LPM Pena Merah;
14. Teman-teman Mahasiswa Fakultas Hukum utamanya Angkatan 2020 yang selalu memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan Skripsi;
15. Untuk Agak Laen; Bang Bene, Bang Jegel, Bang Oki, dan Bang Boris yang menjadi penghibur penulis selama proses pembuatan Skripsi. Serta Atuy dan Nane turut menjadi sumber semangat penulis.
16. Kepada diri sendiri (penulis) yang mampu bertahan hingga akhir dan mampu menyelesaikan Skripsi dengan cukup baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam Proposal Skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis masih membutuhkan kritik dan saran yang membangun guna mengevaluasi Proposal Skripsi penulis sebagai bekal penelitian selanjutnya. Semoga Proposal Skripsi ini turut memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membaca dan juga terlibat di dalamnya. Atas perhatian dan kebijaksanaannya, penulis ucapkan terima kasih.

Surabaya,2024

Penulis

PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Izdihar Luthfiyyah Surya Gerhana
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Januari 2002
NPM : 20071010154
Bidang/Konsentrasi : Perdata
Alamat : Jl. Jatisrono Timur No. 6, Surabaya

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, **Analisis Pelaksanaan Negosiasi Dalam Perkara Perbuatan Melanggar Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu (Studi Kasus Pdam Surya Sembada Kota Surabaya)**, dalam rangka memenuhi syarat untuk memperoleh gelar pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur adalah benar hasil karya cipta Penyusun sendiri, yang dibuat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, bukan hasil jiplakan (plagiat). Skripsi ini tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu Perguruan Tinggi lain, dan sepanjang pengetahuan saya di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini merupakan hasil jiplakan (plagiat) maka Penyusun bersedia dituntut di Pengadilan dan dicabut gelar (Sarjana Hukum) yang telah diperoleh. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dengan penuh rasa tanggung jawab atas segala akibat hukumnya.

Surabaya, 2024

Penyusun,



IZDIHAR LUTHFIYYAH SURYA GERHANA
[20071010154]

ABSTRAK

Nama : Izdihar Luthfiyyah Surya Gerhana
NPM : 20071010154
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 20 Januari 2002
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum

ANALISIS PELAKSANAAN NEGOSIASI DALAM PERKARA PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK MAMPU (STUDI KASUS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)

ABSTRAK:

Negosiasi kerap dilakukan untuk menyelesaikan masalah keperdataan. Guna melaksanakan negosiasi sebagaimana mestinya, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menetapkan SOP sebagai acuan dari berlangsungnya negosiasi. 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. 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.

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	i
HALAMAN REVISI SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Keaslian Penelitian	11
1.6 Metodologi Penelitian.....	14
1.7 Tinjauan Pustaka.....	26
BAB II PROSEDUR PENYELESAIAN SENGKETA TERKAIT PERBUATAN MELANGGAR HUKUM BAGI MASYARAKAT TIDAK MAMPU DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA.....	42

2.1	Prosedur Negosiasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Berdasarkan Standar Operasional Perusahaan (SOP).....	42
2.2	Pelaksanaan Negosiasi Antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Dengan Pelanggan yang Melanggar Hukum	54
BAB III HAMBATAN DAN SOLUSI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBUATAN MELANGGAR HUKUM ANTARA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DENGAN PELANGGAN		72
3.1	Hambatan Dalam Upaya Penyelesaian Sengketa Atas Perbuatan Melanggar Hukum Dalam Kasus Pelanggan Masyarakat Tidak Mampu Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.	72
3.2	Solusi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Atas Perbuatan Melanggar Hukum Dalam Kasus Pelanggan Masyarakat Tidak Mampu Di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	79
BAB IV PENUTUP		84
4.1	Kesimpulan	83
4.2	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Novelty Pembaharuan Penelitian	8
Tabel 2 Jadwal Penelitian Skripsi	25
Tabel 3. Rincian Biaya Penelitian	26
Tabel 4 Data Kasus Pelanggaran Periode Januari-Juni 2023.....	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Prosedur Negosiasi sesuai SOP PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	46
Gambar 2	Surat Panggilan Dinas Milik Pelanggan Pelaku Perbuatan Melanggar Hukum.....	47
Gambar 3	Hitungan Denda dan Ganti Rugi Milik Pelanggan Pelaku Perbuatan Melanggar Hukum.....	49
Gambar 4	Surat Disposisi Milik Pelanggan Pelaku Perbuatan Melanggar Hukum.....	51
Gambar 5	Hitungan Denda dan Ganti Rugi Milik Pelanggan Pelaku Perbuatan Melanggar Hukum.....	52
Gambar 6	Surat Penetapan Pembayaran Sebagai Bentuk Kesepakatan Antara Kedua Pihak.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Sertifikat *English Proficiency Test* (EPT)
- Lampiran 2 : Transkrip Nilai Sementara
- Lampiran 3 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Formulir Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 6 : Kartu Rencana Studi
- Lampiran 7 : Bukti Penyerahan Laporan Magang
- Lampiran 8 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 9 : Plagiarisme Turnitin Skripsi
- Lampiran 10 : Plagiarisme Turnitin Jurnal
- Lampiran 11 : Lembar Revisi Penguji I
- Lampiran 12 : Lembar Revisi Penguji II
- Lampiran 13 : Lembar Revisi Penguji III