

**UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP PELANGGARAN  
KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN  
(STUDI KASUS DI 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:**

**GUNTUR RAPI SANJAYA**

**20071010019**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR**

**SURABAYA**

**2024**

**UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP PELANGGARAN  
KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN  
(STUDI KASUS DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)**



**SKRIPSI**

**Skrripsi ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelara Sarjana Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan  
Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Diajukan oleh:**

**GUNTUR RAPI SANJAYA**

**20071010019**

**PROGRAM STUDI HUKUM**

**FAKULTAS HUKUM**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA  
TIMUR**

**SURABAYA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**  
**“UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP**  
**PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN**  
**(STUDI PUTUSAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)”**

Penelitian untuk Skripsi telah disetujui oleh Dosen Pembimbing,  
pada hari Jumat, tanggal 17 Mei 2024

Penyusun,

**Guntur Rapi Sanjaya**

**NPM. 20071010019**

Menyetujui

Dosen Pembimbing,

**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.**

**NPT. 20 1 19910721 222**

Mengetahui

**Koordinator Program Studi Hukum,**

**Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.**

**NIP. 19900112 202012 2003**

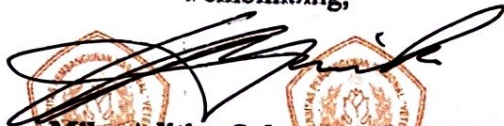
HALAMAN REVISI SKRIPSI  
"UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP  
PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN  
(STUDI PUTUSAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)"

Penyusun,

Guntur Rapi Sanjaya  
NPM. 200701010019

Skripsi ini telah direvisi dan diterima oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi  
Hukum Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur,  
pada hari... Senin... tanggal... 3... Juni... 2014

Pembimbing,

  
Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.  
NPT. 20 1 19910721 222

Dewan Penguji:


Ketua,

1.   
Dr. Teddy Prima, A. S.H., S.Sos., M.Kn.  
NPT. 17 1 19910405 045

Anggota I,

2.   
Zuhda Mila Fitriana, S.H., LL.M.  
NPT. 20 1 19920217 223

Anggota II,

3.   
Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.  
NIP. 20 1 19910721 222

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum,

  
Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.  
NIP. 19900112 202012 2003

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

  
Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.  
NIP. 19680116 199403 2 001

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**  
**“UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP**  
**PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN**  
**(STUDI PUTUSAN DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)”**

Penyusun,

**Guntur Rapi Sanjaya**  
**NPM. 200701010019**

Skrripsi ini telah telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,  
pada hari Selasa, tanggal 4 Juni 2024

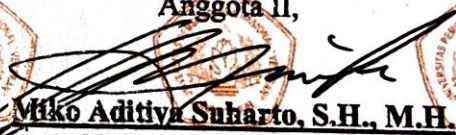
Pembimbing,

  
**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.**  
**NPT. 20 1 19910721 222**

Dewan Penguji:  
Ketua,

  
**Dr. Teddy Prima, A. S.H., S.Sos., M.Kn.**  
**NPT. 17 1 19910405 045**

1. Anggota I,  
2.   
**Zuhda Mila Fitriana, S.H., LL.M.**  
**NPT. 20 1 19920217 223**

3. Anggota II,  
  
**Miko Aditya Suharto, S.H., M.H.**  
**NIP. 20 1 19910721 222**

Mengetahui,  
Koordinator Program Studi Hukum,

  
**Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H.**  
**NIP. 19900112 202012 2003**

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

  
**Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si.**  
**NIP. 19680116 199403 2 001**

## PERNYATAAN OROGINALITAS

Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Guntur Rapi Sanjaya  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya/05 Januari 2002  
NPM : 20071010019  
Bidang/Konsentrasi : Hukum Perdata  
Alamat :Jalan Kedung Asem Gg 3/ 39 R, Kel.Kedung Baruk,  
Kec. Rungkut Kota Surabaya.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Skripsi dengan judul, **UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN (STUDI KASUS DI 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 Penyusunan 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 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, 17 Mei 2024...

Mengetahui,  
PEMBIMBING



**Miko Aditiya Suharto, S.H., M.H.**  
NPT. 20 1 19910721 222



**Guntur Rapi Sanjaya**  
NPM. 20071010019

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Allah SWT karena telah melimpahkan rahmat sekaligus karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN (STUDI KASUS DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)”**. Skripsi ini dipergunakan untuk pemenuhan syarat lulus pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Di samping itu, Skripsi ini harapannya dapat menjadi bekal mengenai segala hal terkait disiplin ilmu sebelum penelitian diadakan dalam rangka penulisan skripsi nantinya.

Terselesainya Skripsi ini ialah atas bantuan bimbingan sekaligus belajar dari pihak-pihak. Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si., Dekan Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Eko Wahyudi, S.H., M.H., Wakil Dekan I Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dra. Herlina Suksmawati M.Si., Wakil Dekan II Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
4. Ibu Dr. Hervina Puspitosari, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum UPN “Veteran” Jawa Timur
5. Ibu Adhitya Widya Kartika, S.H., M.H., Koordinator Program Studi Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

6. Bapak Miko Aditya Suharto, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing penulis dalam melakukan pembuatan skripsi pada awal bimbingan hingga selesai.
7. Orang tua yang selalu mendoakan sekaligus memberikan dukungan aspek moril dan memberi restu dalam segala proses penulisan skripsi hingga bisa terselesaikannya skripsi ini.
8. Ardicha Caterine Marcelda, Siti Munawaroh Septyningrum, Kresia, Bima Adi Putranto, Josua Arya Subagiyo yang memberi dukungan tiada henti terhadap penulis pada proses penulisan skripsi ini.

Sempurna hanya melekat pada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis sadar bahwa skripsi ini tidaklah sempurna. Saran sekaligus kritik yang membangun, akan penulis terima dengan baik.

Demikian, semoga skripsi ini bermanfaat untuk seluruh pihak yang berkepentingan dan semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan terhadap seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 5 April 2024

Penulis



## INTISARI

Nama : Guntur Rapi Sanjaya  
NPM : 20071010019  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 05 Januari 2002  
Program Studi : Strata 1 (S1) Hukum  
Judul Skripsi :

**“UPAYA HUKUM PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR OLEH KONSUMEN (STUDI KASUS DI PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA)”**

## ABSTRAK

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

**Kata Kunci : Upaya Hukum, kontrak berlangganan air, Litigasi, Non-litigasi, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya**

## **ABSTRACT**

*This research aims to understand the concept of implementing water subscription contracts between the Regional Water Company (PDAM) and Consumers in PDAM Surya Sembada, Surabaya City. The study is motivated by issues of contract violations that occur after consumers subscribe to water services with PDAM Surya Sembada, Surabaya City. The research methodology employed is juridical empirical with a case study approach focusing on instances at PDAM Surya Sembada, Surabaya City. Legal resources include primary, secondary, and non-legal sources. Data were collected through field studies and literature reviews at the Enforcement Division office, PDAM Surya Sembada, Surabaya City. Findings reveal that in the 2023 period, there were 290 cases of water subscription contract violations, comprising 104 cases of default and 186 cases of unlawful conduct by consumers. Resolution of violations occurred without litigation but through non litigious approaches in accordance with the company's operational standards, referencing the Surabaya City Mayor Regulation No. 29 of 2011 regarding the Management and Provision of Drinking Water by the Regional Water Company Surya Sembada, incorporated into the water subscription contract by the company.*

***Keywords: Legal Efforts, Water Subscription Contracts, Litigation, Non-Litigation, PDAM Surya Sembada Surabaya City***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN REVISI UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN OROGINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</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 Keaslian Penelitian.....	8
1.6 Metode Penelitian.....	10
1.6.1 Jenis Dan Sifat Penelitian .....	10
1.6.2 Pendekatan .....	11
1.6.3 Bahan Hukum .....	12
1.6.4 Prosedur Pengumpulan Bahan Hukum .....	14
1.6.5 Analisis Bahan Hukum .....	15
1.6.6 Sistematika Penulisan .....	15

1.6.7 Jadwal Penelitian .....	17
1.7 Tinjauan Pustaka .....	18
1.7.1 Tinjauan Umum Tentang Perjanjian .....	18
1.7.2 Unsur-unsur Perjanjian .....	21
1.7.3 Asas-asas Perjanjian.....	22
1.7.4 Syarat Sahnya Perjanjian .....	23
1.7.5 Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	24
1.7.5.1 Pengertian Konsumen .....	24
1.7.5.2 Ciri-ciri Konsumen.....	25
1.7.5.3 Hak Dan Kewajiban Konsumen.....	26
1.7.6 Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	29
1.7.6.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	29
1.7.6.2 Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	30
1.7.7 Tinjauan Umum Tentang Asas-asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	32
1.7.7.1 Asas-asas dan Tinjauan Perlindungan Konsumen .....	32
1.7.7.2 Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Konsumen .....	34

<b>BAB II BENTUK PELANGGARAN KONTRAK BERLANGGANAN AIR BERSIH YANG SERING TERJADI ANTARA KONSUMEN DENGAN PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA .....</b>	<b>38</b>
2.1 Bentuk -Bentuk Pelanggaran Kontrak Berlangganan Air .....	38
2.2 Bentuk Wanprestasi Kontrak Berlangganan Air.....	43
2.3 Bentuk Perbuatan Melawan Hukum Kontrak Berlangganan Air .....	52

<b>BAB III UPAYA YANG DILAKUKAN PDAM SURYA SEMBADA TERHADAP KONSUMEN YANG TERBUKTI MELAKUKAN PELANGGARAN BERDASARKAN UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN .....</b>	<b>58</b>
3.1 Upaya Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.....	58
3.1.1 Upaya Litigasi.....	58
3.1.2 Upaya Non Litigasi.....	63
3.2 Upaya Penyelesaian Wanprestasi Yang Dilakukan Oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	69
3.3 Upaya Penyelesaian Perbuatan Melawan Hukum Yang Dilakukan Oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	73
 <b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
4.1 Kesimpulan .....	77
4.2 Saran .....	78

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 2 : Jadwal Penelitian.....	17
Tabel 3 : Sumber Dokumen Arsip Data Kasus Pelanggaran Konsumen Dari Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	42
Tabel 4 : Sumber Dokumen Wanprestasi Konsumen Berlangganan Air Arsip Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	48
Tabel 5 : Sumber Dokumen Perbuatan Melawan Hukum Konsumen Berlangganan Air Arsip Divisi Penertiban PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .....	55

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Penugasan Dosen Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Formulir Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran 3 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4 : Transkrip Sementara
- Lampiran 5 : Kartu Rencana Studi Semester 8 (terbaru)
- Lampiran 6 : Sertifikat *English Proficiency Test* (EPT)
- Lampiran 7 : Bukti Penyerahan Laporan Magang MBKM
- Lampiran 8 : Bukti Penyerahan Proposal Skripsi
- Lampiran 9 : Lembar Plagiarisme Skripsi
- Lampiran 10 : Lembar Plagiarisme Jurnal
- Lampiran 11 : Bukti Pembayaran UKT Semester 8
- Lampiran 12 : Kontrak Berlangganan Air PDAM Surya Sembada
- Lampiran 13 : Bukti Hasil Wawancara
- Lampiran 14 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 1
- Lampiran 15 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 2
- Lampiran 16 : Lembar Revisi Seminar Hasil Skripsi Penguji 3