



Persoalan Disfungsi Asas Resiprokalitas Dalam Hubungan Perikatan di PDAM Tobelo

Tri Arso

Program Studi Hukum, Universitas Hein Namotemo, Indonesia

E-mail: triarsopaulus@gmail.com

Info Artikel	Abstract
<p>Masuk: 2023-04-01 Diterima: 2023-04-20 Terbit: 2023-04-25</p> <p>Keywords: Dysfunction; Principle of Reciprocity; Engagement; PDAM Tobelo.</p>	<p><i>This research aims to describe and examine the factors of legal dysfunction related to the extent to which the principle of reciprocity is fulfilled which has an impact on the performance of PDAM Tobelo. In line with this objective, the results of the research are expected to be useful as input for adjustments and law enforcement in order to achieve a balance of fulfillment of rights and obligations in order to improve PDAM performance and customer satisfaction. This research is conducted using a qualitative descriptive method approach that holistically examines the legal culture related to the participation of both parties in the existing engagement relationship. The awareness and compliance of each party in fulfilling their obligations is the determinant of the reciprocity principle in the relationship between PDAM Tobelo and its customers. The legal dysfunction that causes the non-fulfillment of the principle of reciprocity is influenced by several factors starting from the non-socialization of legal rules that have an impact on non-compliance in fulfilling obligations. Inconsistency in the enforcement and application of sanctions against the fulfillment of obligations affects the authority and culture of law, which hampers the achievement of PDAM Tobelo's performance and the satisfaction of service fulfillment for its customers. The balance of fulfillment of obligations is the main requirement in fulfilling the principle of reciprocity that underlies the law of engagement agreed by both parties in achieving optimal service achievements, and harmonizing reciprocal relationships due to the alignment of the fulfillment of rights and obligations.</i></p>
<p>Kata kunci: Disfungsi; Asas Resiprokalitas; Perikatan; PDAM Tobelo</p> <p>Corresponding Author: Tri Arso</p> <p>E-mail: triarsopaulus@gmail.com</p>	<p>Abstrak</p> <p><i>Penelitian ini bertujuan mendiskripsikan dan mengkaji faktor-faktor disfungsi hukum terkait sejauh mana terpenuhinya asas resiprokalitas yang berdampak pada kinerja PDAM Tobelo. Selaras dengan tujuan tersebut, hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat menjadi masukan untuk penyesuaian dan penegakan hukum guna tercapainya keseimbangan pemenuhan hak dan kewajiban dalam rangka meningkatkan kinerja PDAM dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif yang secara holistik mengkaji budaya hukum terkait partisipasi kedua belah pihak dalam hubungan perikatan yang sudah terjalin.</i></p>

DOI: 10.38043/jah.v6i1.4177	Kesadaran dan kepatuhan masing-masing pihak dalam memenuhi kewajiban adalah penentu berjalannya asas resiprokalitas dalam hubungan perikatan PDAM Tobelo dengan pelanggannya. Disfungsi hukum yang menyebabkan tidak terpenuhinya asas resiprokalitas dipengaruhi oleh beberapa faktor berawal dari tidak tersosialisasikannya kaidah hukum yang berdampak pada ketidakpatuhan dalam pemenuhan kewajiban. Inkonsistensi penegakan dan penerapan sanksi terhadap pemenuhan kewajiban berpengaruh pada kewibawaan dan budaya hukum yang menyebabkan terhambatnya capaian kinerja PDAM Tobelo dan kepuasan pemenuhan layanan bagi pelanggannya. Keseimbangan pemenuhan kewajiban menjadi syarat utama dalam pemenuhan asas resiprokalitas yang mendasari hukum perikatan yang disepakati kedua belah pihak dalam capaian prestasi layanan yang optimal, dan harmonisasi hubungan timbal balik oleh karena adanya keselarasan pemenuhan hak dan kewajiban.

I. Pendahuluan

Pasal 33 Ayat (3) Undang Undang Dasar 1945 mengamanatkan penguasaan dan pengelolaan Sumber Daya Alam (SDA) oleh negara berorientasi pada kepentingan dan kemakmuran rakyat. Undang - Undang 17 tahun 2019 menetapkan dan menegaskan bahwa secara kuantitas, kualitas dan kontinuitas negara menjamin hak rakyat atas air untuk pemenuhan kehidupan pokok kesehariannya ¹. Pemenuhan kebutuhan pokok air bersih tersebut dikelola dengan Sistem Penyediaan Air Minum yang dikelola oleh pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Layanan pemenuhan kebutuhan pokok air oleh pemerintah Kabupaten Halmahera Utara secara legalitas dimulai sejak diterbitkannya Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2007. Berdasarkan data tahun 2020 jumlah pelanggan PDAM Tobelo sebanyak 18.435, yang terbagi dalam 14 jenjang klasifikasi pelanggan ². Penentuan golongan pelanggan ditentukan secara progresif berdasarkan skala kubikasi pemakaian air dan jenis peruntukan air untuk kepentingan pemenuhan kebutuhan pokok (kelompok sosial) dan usaha (kelompok usaha). Penetapan tarif air didasarkan pada prinsip dan petunjuk teknis yang ditetapkan dalam undang-undang dan peraturan daerah yang berlaku.

Problematika keseimbangan antara hak dan kewajiban menjadi persoalan klasik hubungan timbal balik antara PDAM sebagai penerima mandat pengelola sumber daya air minum/bersih dan anggota masyarakat sebagai konsumen pelanggan. Persoalan klasik tersebut terjadi terkait dengan pemenuhan tanggung jawab layanan PDAM di satu pihak dan kedisiplinan pelanggan dalam pemenuhan kewajiban membayar air yang dikonsumsinya. Dalam pemberitaan Media Harian Halmahera ³

¹ Undang-Undang Republik Indonesia No 7 tahun 2019, "Undang-Undang (UU) Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Sumber Daya Air" (2019), <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/122742/uu-no-17-tahun-2019>.

² BPS Kabupaten Halmahera Utara, "Kabupaten Halmahera Utara Dalam Angka 2020," *Katalog BPS*, 2020, 1-424, <https://halutkab.bps.go.id/publication.html>.

³ HarianHalmahera.com, "PDAM Kaji Kenaikan Tarif Air," October 13, 2021, <http://harianhalmahera.com/halut/pdam-kaji-kenaikan-tarif-air/>.

dikemukakan piutang pelanggan PDAM Tobelo sangat besar dan berpengaruh terhadap kelancaran operasional dan capaian kinerja PDAM. Berdasarkan laporan bagian keuangan PDAM Tobelo pada tahun 2021 tercatat 47% pelanggan menunggak dalam pembayaran rekening airnya. Di sisi lain, berdasarkan survei dan wawancara⁴ dengan pelanggan di beberapa desa wilayah layanan PDAM Tobelo banyak pelanggan menyampaikan keluhan terkait kemacetan air dan kecilnya aliran air yang sering terjadi. Sehingga mereka mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan air dan menjalankan usahanya. Beberapa pelanggan juga menyampaikan kualitas air yang kadang keruh sehabis hujan deras.

Persoalan di atas menunjukkan adanya sebab akibat secara timbal balik yang mempengaruhi capaian kinerja PDAM Tobelo dan pemenuhan kebutuhan pokok air bagi pelanggannya. Ketidapatuhan terhadap asas resiprokalitas oleh kedua belah pihak dalam pola hubungan tersebut menimbulkan banyak kesulitan, ketidakadilan dan ketidakharmonisan. Pemetaan masalah dan telaah terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi disfungsi hukum sangat diperlukan untuk dijadikan dasar dalam mencapai keseimbangan terhadap pemenuhan hak dan kewajiban yang menjadi tanggung jawab masing-masing pihak. Dalam kehidupan masyarakat selalu ada norma yang mengikat dan menjadi hukum yang disepakati bersama untuk menjaga keharmonisan dan keseimbangan hak dan kewajiban yang harus diterima dan dijalankan. Dalam perspektif inilah, hubungan timbal balik antara hukum dengan gejala-gejala sosial lainnya menjadi dasar kajian untuk memahami dan memetakan persoalan, sehingga ada solusi yang tepat dan efektif. Urgensi dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan disfungsi hukum sehingga tidak terpenuhinya asas resiprokalitas yang berdampak tidak optimalnya kinerja PDAM Tobelo dan tidak terpenuhinya jaminan hak ketersediaan air bagi pelanggannya. Penguatan rencana strategis peningkatan pelayanan sangat dibutuhkan akurasi data, sehingga kebijakan yang diambil menjadi tepat dan tidak menyebabkan resistensi dari *stakeholder*.

Beberapa penelitian sejenis terkait kajian hubungan perikatan PDAM dengan pelanggannya telah dilakukan antara lain :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ign. Bayu Andoro dan Dadang Aribowo dengan judul " Persepsi Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Pekalongan (2019)". Pada penelitian ini membahas tentang upaya dalam mencari variabel - variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan PDAM.
2. Penelitian yang dilakukan Ronald Patrick Fangidae, Antonio Nyoko, Sius Lodu dengan judul " Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang (2020)". Pada penelitian ini ditujukan untuk mengetahui penerapan manajemen hubungan pelanggan pada PDAM dengan melakukan uji sampling ke beberapa pelanggan.
3. Penelitian yang dilakukan Oktovianus dan Aco Dahrul Salahudin dengan judul "Tipologi Nilai-Nilai Motivasi Pelayanan Publik Di Pdam Kabupaten Mamasa (2020)". Penelitian ini dilakukan untuk mencari tipologi nilai-nilai motivasi pelayanan publik PDAM seperti nilai komitmen untuk kepentingan umum, nilai empati, dan nilai pengorbanan diri.

⁴ Survei dan wawancara pada bulan Oktober s.d. November 2022, di desa Gosoma, WKO, Wosia dan Rawajaya.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Komang Adika Bayu Mahendra, Anak Agung Sagung Laksmi Dewi, Ni Made Puspasutari Ujianti Puspa dengan judul "Tanggungjawab PDAM Kabupaten Gianyar Dalam Hal Tidak Mengalirnya Air Secara Sepihak Kepada Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (2021)". Penelitian ini menitik beratkan pada sanksi yang diterima pihak PDAM terhadap kerugian yang diterima masyarakat akibat tidak mengalirnya air secara sepihak dan menganalisis perlindungan konsumen yang dirugikan.

Beberapa kajian di atas menjadi referensi dan memboboti arah penelitian yang perlu ditindaklanjuti terkait beberapa persoalan yang belum teridentifikasi. Berdasarkan latar belakang dan beberapa kajian yang sudah dipaparkan di atas persoalan yang perlu diteliti dan dikaji lebih lanjut dalam lokus hubungan perikatan PDAM Tobelo dengan pelanggannya adalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi faktor penyebab terjadinya disfungsi asas resiprokalitas (kesetaraan) dalam budaya hukum hubungan perikatan PDAM Tobelo dengan pelanggannya?
2. Faktor apa yang mempengaruhi kewibawaan hukum sehingga menjadi kendala dalam penegakan dan penerapan sanksi yang diberlakukan bagi pihak yang tidak memenuhi kewajibannya?

II. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian hukum non doktrinal atau penelitian hukum sosiologis (*socio legal research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif dimana institusi hukum tidak dipahami sebagai entitas normatif yang esoterik. Penelitian ini lebih menekankan pada konsistensi hukum itu dipatuhi dan dijalankan serta efektifitasnya dalam dinamika dan perkembangan konteks komunitasnya⁵.

Pengumpulan data primer dilakukan di PDAM Tobelo dan secara acak di desa yang menjadi area daerah pelayanan (pelanggan) PDAM Tobelo (Gamsungi, Gosoma, Rawajaya, WKO, Wosia, dan Mahia) melalui teknik observasi partisipatif, wawancara, studi dokumenter, dan triangulasi⁶. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari studi kepustakaan. Penelusuran referensi bahan hukum meliputi bahan hukum primer yang terdiri dari aturan hukum yang diurutkan berdasarkan hirarki mulai dari perundang-undangan yang tertinggi sampai pada peraturan yang terendah. Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang ditelusuri dari buku teks, jurnal, pendapat ahli, serta hasil simposium yang terkait dengan topik disfungsi hukum. Pengolahan data dilakukan secara manual melalui proses klarifikasi, klasifikasi, konsistensi logis dan validasi.

III. Hasil Dan Pembahasan

3.1 Disfungsi Hukum

Dalam kehidupan komunitas sosial hukum berfungsi untuk melindungi hak dan kepentingan bersama secara berkeadilan, sehingga tercipta harmonisasi selama proses

⁵ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, 16th ed. (PT. Raja Grafindo Persada, 2016).

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 2015, 305.

interaksi berlangsung. Upaya penegakan hukum menjadi syarat mutlak untuk menghindari terjadinya disfungsi hukum yang berakibat pada terjadinya konflik, ketidakadilan dan ketidakpastian aturan yang berlaku dalam hubungan kehidupan bersama. Kesadaran dan budaya kepatuhan masyarakat merupakan faktor penting dalam mengoptimalkan fungsi hukum. Membangkitkan sikap dan peran aktif masyarakat dalam penegakan hukum merupakan aspek penting dalam rangka optimalisasi fungsi hukum⁷. Efektifitas hukum dalam masyarakat sangat dipengaruhi oleh faktor kewibawaan hukum (secara yuridis, sosiologis dan filosofis), faktor penegak hukum, faktor fasilitas, faktor kesadaran hukum masyarakat, dan faktor budaya hukum⁸.

Hukum hidup tumbuh dan berkembang dalam masyarakat (*living law*) dan hukum tidak dapat dipisahkan dengan masyarakatnya (*ubi societas ibi ius*). Hal ini menjadi kritik penetapan dan pemberlakuan hukum positif dalam tipologi hukum otonom (*autonomous law*) yang tidak memberi keleluasaan bagi warga masyarakat untuk berargumentasi terhadap peraturan⁹. Faktor kewibawaan hukum tidak hanya menekankan aspek yuridis saja tetapi juga harus dipahami secara seimbang aspek sosiologis dan filosofisnya agar hukum menjadi relevan untuk diberlakukan dan tidak hanya sebatas hukum yang dicita-citakan (*ius constituendum*).

Teori Roscoe Pound tentang hukum sebagai alat rekayasa sosial (*law as tool of social engineering*) memberikan pemahaman dan pijakan dasar bahwa hukum sebagai lembaga kemasyarakatan merupakan sarana perubahan sosial untuk mencapai tujuan yang diharapkan secara efisien dan efektif dengan pemberdayaan sumber daya yang ada. Hukum sebagai alat rekayasa sosial mengandung makna sebagai kontrol sosial (*social control*) dan rekayasa sosial (*social engineering*) untuk pembaharuan masyarakat¹⁰. Fungsi hukum sebagai alat kontrol sosial dapat diartikan sebagai sarana pengawasan untuk tercapainya keserasian, keseimbangan, dan stabilitas dalam hubungan relasional di masyarakat. Sedangkan hukum sebagai alat rekayasa sosial berfungsi untuk mendorong perubahan perilaku (revolusi mental) untuk berlandaskan guna tercapainya keseimbangan dan pemenuhan kewajiban sebagai tanggung jawabnya.

3.2 Esensi Asas Resiprokalitas

Kepatuhan hukum adalah wujud kesadaran hukum yang secara bertahap berproses secara berkesinambungan dari pengetahuan, pemahaman, sikap dan pola perilaku hukum dalam masyarakat¹¹. Hukum bersifat wajib dan memaksa dimana

⁷ Didiek R. Mawardi, "Fungsi Hukum Dalam Kehidupan Masyarakat," *Masalah-Masalah Hukum*, 2015, 281, <https://doi.org/10.14710/mmh.44.3.2015.275-283>.

⁸ Soekanto Soerjono, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Raja Grafindo (Jakarta, 2007).

⁹ S Sahabuddin, "Tipologi Hukum Di Indonesia (Melihat Penggunaan Hukum Prosedural Pada Sistem Peradilan Pidana)," *Wajah Hukum* 2, no. 1 (2018): 114-24, <https://doi.org/10.33087/wjh.v2i1.31>.

¹⁰ Sudjana Sudjana, "Pelindungan Paten Dalam Perspektif Fungsi Hukum Sebagai Kontrol Sosial Dan Rekayasa Sosial," *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi* 13, no. 1 (2021): 62, <https://doi.org/10.28932/di.v13i1.3757>.

¹¹ Ellya Rosana, "Masyarakat, Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum," *Cultural Evolution*, 2014, 15.

setiap pihak yang terikat harus taat terhadap hukum yang telah disepakati dan ditetapkan pemberlakuannya dan setiap ketidakpatuhan hukum selalu membawa konsekuensi dan sanksi. Proses internalisasi adalah langkah persuasif yang dilakukan dalam memotivasi kesadaran dan kepatuhan hukum untuk terpenuhinya kewajiban dalam upaya terciptanya harmonisasi dan keseimbangan yang berkeadilan. Sedangkan penerapan sanksi merupakan tindakan represif yang memaksa subyek hukum agar mematuhi aturan yang berlaku atau jera untuk tidak melakukan pelanggaran hukum.

Perwujudan pemenuhan asas resiprokalitas adalah adanya keseimbangan timbal balik antara hak dan kewajiban dari pihak-pihak yang berelasi, sebagai bentuk tanggung jawab dalam berkontrak. Dalam hukum kontraktual ketidakseimbangan merupakan ketidakadilan dan berat sebelah sehingga menuntut upaya untuk mencari dan menggali unsur temuan baru agar dapat mencapai pemulihan keseimbangan yang seharusnya¹².

Dalam konteks hubungan perikatan PDAM dengan pelanggannya, ketidakpatuhan terhadap asas resiprokalitas dalam hak dan kewajiban bisa menyebabkan terganggunya capaian prestasi dalam pemenuhan kebutuhan air baik secara kuantitas, kualitas maupun kontinuitas. Dalam asas resiprokalitas, secara timbal balik masing-masing pihak berkomitmen dan berkewajiban memenuhi tuntutan (prestasi) yang diharapkan. Pihak satu berhak menuntut dan sebaliknya pihak lain berkewajiban memenuhi tuntutan tersebut¹³ Penerapan sanksi kepada pihak yang melanggar komitmen bersifat restitutif, artinya penerapan sanksi tidak ditujukan untuk menghukum dengan kekerasan atau penderitaan tetapi bertujuan untuk memulihkan kepada kondisi normal yang seharusnya. Biasanya berupa denda atau sanksi administratif.

3.3 Sistem Penyediaan Air Minum

Penyediaan pemenuhan kebutuhan air minum/bersih bersumber dari air baku (air tanah dan air permukaan) setelah melalui pengolahan baik secara fisikawi, kimiawi dan biologi sesuai standar kelayakan kualitas konsumsi yang ditentukan. Distribusi dari unit produksi dialirkan ke masing-masing pelanggan dengan sistem perpompaan dan gravitasi. Kewajiban pemenuhan air air minum secara berkesinambungan dan terus menerus selama 24 jam minimal mencukupi kebutuhan pokok air minum rumah tangga sehari-hari¹⁴.

Penetapan kebijakan strategis Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) secara operasional mengacu pada Peraturan Menteri yang secara berkala dievaluasi minimal setiap lima tahun sekali. Peraturan menteri tersebut bertujuan untuk menjamin hak rakyat atas penyediaan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau. Penetapan SPAM juga bertujuan untuk menjamin tercapainya kepentingan yang

¹² Agus Yudha Hernoko, "Asas Proporsionalitas Sebagai Landasan Pertukaran Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Kontrak Komersial," *Jurnal Hukum Dan Peradilan* 5, no. 3 (2016): 447, <https://doi.org/10.25216/jhp.5.3.2016.447-466>.

¹³ Komariah, *Hukum Perdata (Edisi Revisi)* (UMMPress, 2019), 318-19, <https://books.google.co.id/books?id=-ZwEAAAQBAJ>.

¹⁴ "Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum" (2015).

seimbang antara badan usaha penyelenggara dan pelanggan, serta untuk menjamin penyelenggaraan ketersediaan air minum secara efektif dan efisien¹⁵.

Evaluasi penyelenggaraan SPAM dalam rangka pemenuhan standar kualitas, kuantitas dan kontinuitas kebutuhan air minum selain dilakukan oleh pemerintah juga dilakukan oleh kelompok masyarakat. Pelaksanaan SPAM oleh badan usaha penyelenggara (PDAM) yang kinerjanya tidak memenuhi standar dikenakan sanksi administratif dan pengalihan kewenangan pengelolaan. Parameter pelaksanaan dan peningkatan capaian penyelenggaraan SPAM ditentukan dari segi fisik (teknik) dan non fisik meliputi: institusi terkait, manajemen, keuangan, dan peran masyarakat¹⁶. Selain itu jaminan pemenuhan hak rakyat atas ketersediaan air juga terkait dengan penetapan tarif air yang perhitungannya didasarkan pada pertimbangan aspek keterjangkauan dan keadilan, mutu pelayanan, pemulihan biaya, efisiensi pemakaian, perlindungan air baku, dan transparansi dan akuntabilitas¹⁷. Penyelarasan dan penyusunan Rencana Strategis sebagai dasar penyelenggaraan SPAM secara efektif dan efisien harus dilakukan untuk menjamin pemenuhan hak rakyat atas air minum baik secara kuantitas, kualitas, dan kontinuitas, serta mencegah terjadinya kehilangan air. Evaluasi terhadap penyelenggaraan SPAM secara komprehensif dengan konsep hulu hilir dari unit pengolahan dan produksi sampai pada ranah hak dan kewajiban pelanggan.

3.4 Persoalan Pemenuhan Asas Resiprokalitas

Asas resiprokalitas yang berintikan kesetaraan menuntut keselarasan pemenuhan kewajiban menjadi syarat mutlak dalam hubungan perikatan. Ketidaksetaraan prestasi dalam kontrak bertimbang balik menjadikan ketidakseimbangan, sehingga dapat mempengaruhi capaian kinerja dan memungkinkan timbulnya kerugian salah satu pihak.¹⁸ Beberapa faktor yang berpengaruh dan menjadi persoalan dalam proses capaian asas resiprokalitas yang terjadi di lapangan adalah sebagai berikut :

3.4.1. Esensi Kaidah Hukum

Peraturan menjadi landasan untuk mengatur segala aktivitas dalam pola interaksi yang terbangun antara PDAM Tobelo dan pelanggannya. Berdasarkan Bab XIII, pasal 161 -165 Permendagri No. 80 tahun 2015¹⁹ ditetapkan bahwa Perda yang sudah diundangkan tahap selanjutnya harus disebarluaskan untuk dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat luas, serta meminimalisir resistensi yang ditimbulkannya . Sehingga tujuan dan sasaran yang ada pada perda tersebut dapat tercapai.

Perda terkait aktivitas dan capaian kinerja PDAM Tobelo yang berhubungan dengan pemenuhan kewajiban dan hak pelanggannya belum tersosialisasikan dengan

¹⁵ "Permen PUPR No. 27 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum" (2016).

¹⁶ Ardian Dwi Putra, Rostiyanti Hadisoebroto, and Widyo Astono, "Perencanaan Bangunan Pengolahan Air Minum Di Kecamatan Bekasi," *Prosiding Seminar Nasional Kota Berkelanjutan 2900* (2018): 207-17, <http://www.trijurnal.lmlit.trisakti.ac.id/index.php/kotaberkelanjutan>.

¹⁷ "Permendagri No. 71 Tahun 2016 Tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum," Kemendagri § (2016).

¹⁸ Muhammad Syaifuddin, "Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum" Mandar Maju (2012): 98

¹⁹ "Permendagri No.80 Tahun 2015 Tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah" (2015).

baik. Hal ini terlihat dari Intensitas penyebarluasan informasi ke pelanggan yang belum terprogram secara terstruktur dan periodik berdampak pada ketidaktahuan pelanggan terhadap ketentuan yang ada dan lemahnya komitmen pemenuhan kewajiban. Secara esensial peraturan yang ada kehilangan eksistensi dan wibawanya karena lemahnya ikatan kepatuhan dan terjadi inkonsistensi penerapan sanksi bagi pelanggannya.

3.4.2. Penegak dan Penegakan Asas Resiprokalitas

Fungsi dan tujuan hukum dalam konteks hubungan PDAM Tobelo dan pelanggannya adalah untuk menjamin keseimbangan dan pedoman bila terjadi sengketa dalam perikatan yang dibangun. Masing-masing pihak secara timbal balik berhak menuntut suatu hal dari pihak lain dan pihak lainnya berkewajiban untuk memenuhi tuntutan itu ²⁰.

Bagi pelanggan PDAM pemenuhan hak adalah merupakan kepuasan terhadap kinerja dari suatu produk (barang dan jasa) yang dirasakan dan diharapkan sesuai dengan ekspektasinya²¹. Berdasarkan wawancara (pada bulan November 2022) dengan beberapa pelanggan PDAM di desa Gosoma terutama yang tinggal di dataran tinggi masih banyak dikeluhkan sering terjadinya kemacetan aliran air ke rumah pelanggan. Hal ini berbanding lurus dengan rendahnya komitmen pelanggan dalam membayar tagihan rekening penggunaan air PDAM, yang menyebabkan besarnya piutang PDAM Tobelo(harian halmahera). Lebih jauh besarnya piutang tersebut berdampak pada operasional PDAM, terutama dalam hal pelayanan distribusi air ke pelanggan. Di sisi lain juga bisa menjadi beban Pemerintah Kabupaten dalam memberikan subsidi atau penyertaan modal lebih yang seharusnya tidak perlu terjadi. PDAM sebagai perusahaan milik daerah seharusnya bisa mandiri dan menjadi salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penegakan aturan untuk pemenuhan kewajiban baik oleh pelanggan ataupun PDAM dalam hukum perjanjian menjadi faktor penting yang wajib dilakukan. Sanksi administratif maupun restitutif menjadi penting diterapkan sebagai konsekuensi bagi pelanggan yang tidak tertib dalam memenuhi kewajibannya. Sebaliknya optimalisasi pelayanan PDAM kepada pelanggan menjadi penyeimbang untuk terpenuhinya hak dan kepuasan pelanggan.

3.4.3. Budaya Hukum

Budaya hukum menjadi persoalan penting dan berpengaruh pada terwujudnya capaian asas resiprokalitas dalam hubungan perikatan antara PDAM dengan pelanggannya. Budaya hukum adalah keseluruhan faktor yang menentukan bagaimana sistem hukum memperoleh tempatnya yang logis dalam kerangka budaya milik masyarakat ²². Budaya hukum berupa ide, sikap, harapan, dan pendapat tentang hukum yang secara keseluruhan mempengaruhi seseorang untuk patuh atau tidak patuh terhadap hukum. Budaya hukum terkait dengan adanya partisipasi (kesadaran dan kepatuhan) masyarakat dalam mewujudkan tujuan hukum. Kesadaran dan

²⁰ Subekti, *Hukum Perjanjian*, 6th ed. (Jakarta: Intermassa, 2005).

²¹ R P C Fanggida, A E L Nyoko, and ..., "Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PdAm) Kota Kupang," *GLORY: Jurnal Ekonomi ...*, no. November (2020), <http://ejournal.undana.ac.id/glory/article/view/3042>.

²² Ika Darmika, "Budaya Hukum (Legal Culture) Dan Pengaruhnya," *Jurnal Hukum Tô-Râ* Vol. 2 No. (2016): 433, <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/tora/article/view/1114/941>.

kepatuhan PDAM terhadap pemenuhan hak-hak pelanggan adalah kewajiban. Sebaliknya kewajiban pelanggan dalam memenuhi tanggung jawabnya adalah konsekuensi logis yang harus diberikan atas pelayanan yang telah dilakukan PDAM.

Keterbukaan informasi dan komunikasi dalam membangun pola dan sistem hubungan yang baik harus dilakukan kedua belah pihak, baik secara konvensional secara tatap muka maupun dengan media jejaring sosial (*facebook, twitter, skype*, dan aplikasi lainnya). Hal ini menjadi sarana yang efektif bagi PDAM dalam menerima laporan dan menanggapi keluhan pelanggan. Sebaliknya juga menjadi sarana penyampaian informasi bila terjadi penyesuaian kebijakan ataupun peraturan baru tentang sistem layanan kepada pelanggan.

IV. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan kajian terkait rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa faktor yang berpengaruh terhadap persoalan capaian asas resiprositas dalam hubungan perikatan PDAM Tobelo dengan pelanggannya bermuara pada pemberlakuan dan penegakan aturan yang tidak efektif dan konsisten. Pola sosialisasi yang tidak berjalan dengan baik menjadikan kaidah hukum dalam peraturan yang ada tidak diketahui dan dipahami terutama oleh para pelanggan. Hal ini menjadikan kohesi kaidah hukum kurang mengikat, cenderung terabaikan dan tidak dipatuhi. Persoalan normalisasi dan optimalisasi sistem layanan PDAM Tobelo tidak hanya pada ketersediaan fasilitas distribusi melainkan juga terkait dengan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang sangat menentukan dalam perencanaan, pemanfaatan sumber daya, pemanfaatan teknologi, prosedur dan strategi layanan yang baik. Keterbukaan informasi dan jalinan komunikasi yang baik dalam hubungan perikatan dapat menjadi langkah efektif dalam menyelesaikan persoalan yang ada dan antisipasi terhadap persoalan yang akan timbul.

V. Daftar Pustaka / Daftar Referensi

- BPS Kabupaten Halmahera Utara. (2020). Kabupaten Halmahera Utara Dalam Angka 2020. Katalog BPS, 1-424. <https://halutkab.bps.go.id/publication.html>
- Darmika, I. (2016). Budaya Hukum (Legal Culture) Dan Pengaruhnya. *Jurnal Hukum Tô-Râ*, Vol. 2 No., 429-435. <http://ejournal.uki.ac.id/index.php/tora/article/view/1114/941>
- Ellya Rosana. (2014). Masyarakat, Kepatuhan Hukum Sebagai Wujud Kesadaran Hukum. *Cultural Evolution*.
- Fanggidae, R. P. C., Nyoko, A. E. L., & ... (2020). Analisis Manajemen Hubungan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Kupang. *GLORY: Jurnal Ekonomi ...*, November. <http://ejurnal.undana.ac.id/glory/article/view/3042>
- HarianHalmahera.com. (2021, October 13). PDAM Kaji Kenaikan Tarif Air. <http://harianhalmahera.com/halut/pdam-kaji-kenaikan-tarif-air/>
- Hernoko, A. Y. (2016). Asas Proporsionalitas Sebagai Landasan Pertukaran Hak Dan Kewajiban Para Pihak Dalam Kontrak Komersial. *Jurnal Hukum Dan Peradilan*,

- 5(3), 447. <https://doi.org/10.25216/jhp.5.3.2016.447-466>
- Komariah. (2019). *Hukum Perdata (Edisi Revisi)*. UMMPress. <https://books.google.co.id/books?id=-ZwEAAAQBAJ>
- Muhammad Syaifuddin (2012), "Hukum Kontrak: Memahami Kontrak dalam Perspektif Filsafat, Teori, Dogmatik, dan Praktik Hukum". Bandung : Mandar Maju, 98
- Peraturan Pemerintah No. 122 Tahun 2015 Tentang Sistem Penyediaan Air Minum, (2015).
- Permen PUPR No. 27 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum, (2016).
- Permendagri No. 71 Tahun 2016 tentang Perhitungan Dan Penetapan Tarif Air Minum, Kemendagri (2016).
- Permendagri No.80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah, (2015).
- Putra, A. D., Hadisoebrooto, R., & Astono, W. (2018). Perencanaan Bangunan Pengolahan Air Minum di Kecamatan Bekasi. *Prosiding Seminar Nasional Kota Berkelanjutan*, 2900, 207-217. <http://www.trijurnal.lemlit.trisakti.ac.id/index.php/kotaberkelanjutan>
- R. Mawardi, D. (2015). Fungsi Hukum Dalam Kehidupan Masyarakat. In *Masalah-Masalah Hukum (Vol. 44, Issue 3, p. 275)*. <https://doi.org/10.14710/mmh.44.3.2015.275-283>
- Sahabuddin, S. (2018). Tipologi Hukum di Indonesia (Melihat Penggunaan Hukum Prosedural Pada Sistem Peradilan Pidana). *Wajah Hukum*, 2(1), 114. <https://doi.org/10.33087/wjh.v2i1.31>
- Soerjono, S. (2007). Faktor-faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum. In Raja Grafindo.
- Subekti. (2005). *Hukum Perjanjian (6th ed.)*. Intermassa.
- Sudjana, S. (2021). Pelindungan Paten Dalam Perspektif Fungsi Hukum Sebagai Kontrol Sosial Dan Rekayasa Sosial. *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi*, 13(1), 61-78. <https://doi.org/10.28932/di.v13i1.3757>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sunggono, B. (2016). *Metodologi Penelitian Hukum (16th ed.)*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Survei dan wawancara pada bulan Oktober s.d. November 2022, di desa Gosoma, WKO, Wosia dan Rawajaya.
- Undang-undang (UU) Nomor 17 Tahun 2019 tentang Sumber Daya Air, (2019). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/122742/uu-no-17-tahun-2019>