



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Unand.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Unand.

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELANGGAN (KONSUMEN)
DENGAN PIHAK PT. PLN (PERSERO) PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG**

SKRIPSI



**EGGY
BP.0810113285**

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2012**

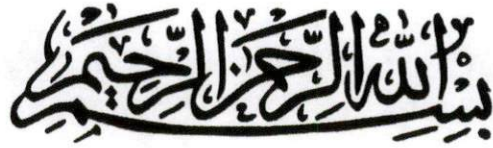
**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELANGGAN (KONSUMEN) DENGAN
PIHAK PT.PLN (PERSERO) PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG**

**(Eggy, 0810113285, Fakultas Hukum Reguler Mandiri Universitas Andalas, Tahun 2012
Jumlah Halaman 59)**

ABSTRAK

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan timbal balik, yang artinya konsumen sebagai pihak pemakai, pengguna dan pemanfaat barang atau jasa berhak untuk mendapatkan, memakai serta menikmati barang atau jasa yang sesuai dengan standar produksi serta standar kebutuhan konsumen itu sendiri. Disatu sisi konsumen juga memiliki kewajiban untuk membayar barang/jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha begitu juga pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang atau jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Namun dalam prakteknya tidak berjalan sebagaimana mestinya, hal ini disebabkan karena tidak terkondisinya rasa keadilan serta tidak terakomodirnya kepentingan kedua belah pihak secara utuh. Sehingga menimbulkan suatu konflik yang pada akhirnya menjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Untuk itu dalam penulisan ini, penulis mengemukakan beberapa permasalahan sebagai berikut : apakah faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa konsumen dalam bidang ketenagalistrikan dan bagaimanakah proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Padang. Upaya untuk menyimpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu penelitian tentang penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pengguna jasa ketenagalistrikan. Cara pengumpulan data, penulis melakukan wawancara pada BPSK dan pihak penggugat. Pengolahan data dilakukan dengan *editing*, karena tidak semua hasil wawancara dimasukan, tetapi mengambil data yang diperlukan penulis. Berdasarkan penelitian yang penulis dapatkan, disimpulkan bahwa penyebab terjadinya sengketa antara konsumen (pelanggan) dengan pelaku usaha (PT.PLN (Persero) adalah karena pelanggan merasa dirugikan oleh pelaku usaha, sehingga hak-hak dari konsumen tidak terpenuhi oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa kasus pemadaman listrik dilakukan dengan mediasi dan konsiliasi namun tidak mendapatkan kesepakatan, sehingga BPSK memutuskan bahwa pihak PT.PLN dimenangkan dalam kasus ini, karena tuntutan konsumen yang pertama batal sehingga tuntutan lainnya tidak dapat dipenuhi. Sedangkan kasus mengenai pencabutan dan penyitaan KWH meter diselesaikan melalui konsiliasi dan arbitrase. Dalam hal ini pihak konsumen dimenangkan.

KATA PENGANTAR



Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunianya kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Tidak lupa sholawat beriring salam penulis sampaikan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah membawa cahaya kebenaran kepada seluruh umat manusia.

Dalam maksud untuk menyelesaikan pendidikan Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Andalas dan untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S1), saya selaku penulis diwajibkan untuk menyusun suatu karya tulis berupa skripsi. Adapun judul yang penulis angkat dalam penulisan skripsi ini adalah **“PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELANGGAN (KONSUMEN) DENGAN PIHAK PT.PLN (PERSERO) PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG”**.

Untuk mewujudkan skripsi ini, penulis telah berusaha sesuai dengan kemampuan serta ilmu pengetahuan yang penulis miliki, namun demikian karena keterbatasan ilmu dan kemampuan yang ada pada penulis, maka untuk kesempurnaan karya ilmiah ini, penulis sangat mengharapkan saran-saran dan kritikan sehingga dapat mengantar skripsi ini menuju ke arah yang lebih sempurna.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini mungkin tidak dapat diselesaikan, maka oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ayahanda Rizal Fahlevi, SH dan Ibunda Hayati Benny Rahmi terkasih yang telah mencurahkan limpahan kasih sayang, merawat, membesarkan, mendidik dengan penuh ketabahan dan ketulusan dalam memberikan dorongan dan semangat kepada penulis serta iringan do"ra orang tua yang telah memberikan dorongan moril dan materil dan Kakanda Rezzy, SH dan Kekasih Penulis Meza Rahmadini yang selalu memberikan nasehat dan dukungan tiada henti untuk keberhasilan penulis.
2. Bapak Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas dan Bapak Pembantu Dekan I, II, III Fakultas Hukum Universitas Andalas yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk penulisan skripsi ini.
3. Bapak Apriwal Gusti, SH selaku Ketua Program Reguler Mandiri Fakultas Hukum Universitas Andalas.
4. Bapak Syahrial Razak, SH.MH selaku Ketua Bagian dan Ibu Misnarsyam, SH.MH selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum, SH.MH selaku Sekretaris Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Andalas.
5. Bapak Tasman, SH.MH selaku Pembimbing I dan Ibu Yussy Adelina Mannas, SH. MH selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu bagi penulis untuk memberikan pengarahan, petunjuk, dan nasehat yang sangat berguna sehingga dapat terselesaikan skripsi ini.
6. Bapak Daswirman, SH.MH selaku Pembimbing Akademik penulis selama masa perkuliahan.

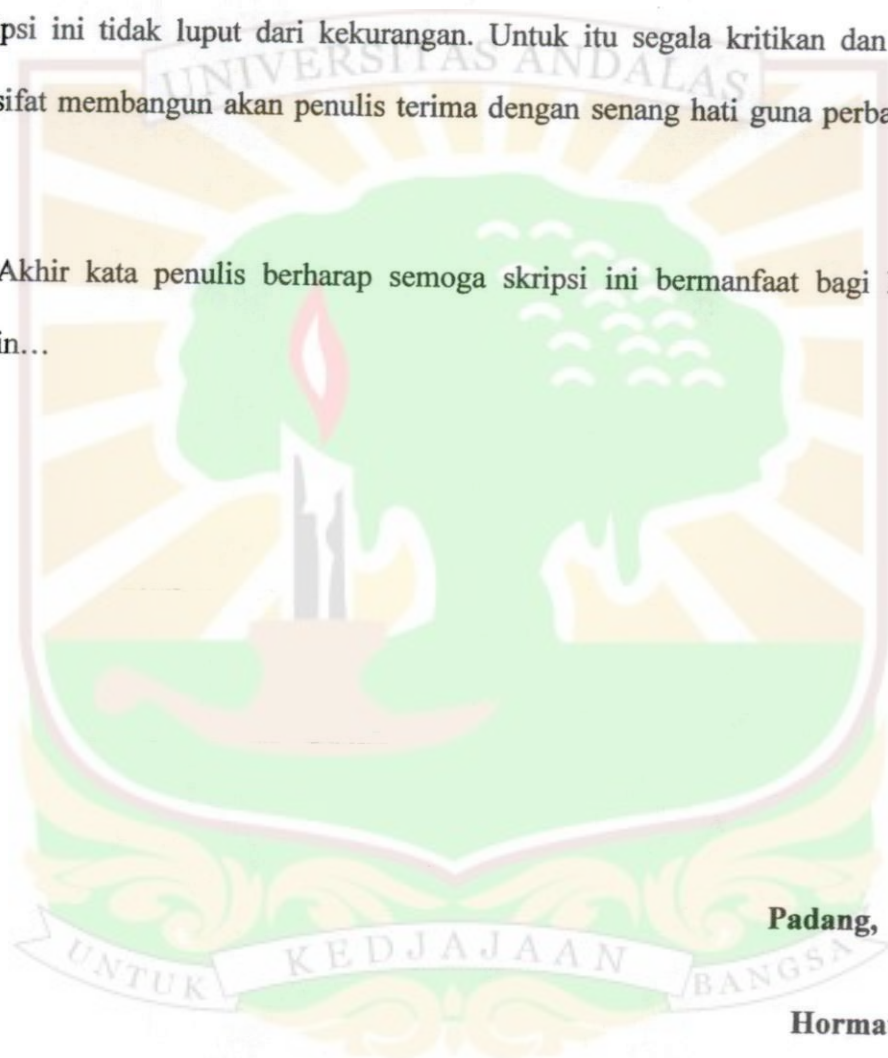
7. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran di bidang ilmu pengetahuan hukum kepada penulis yang akan berguna bagi penulis pada masa yang akan datang.
8. Bapak-bapak dan Ibu-ibu karyawan-karyawati, biro, pustaka dan seluruh civitas akademika Fakultas Hukum Universitas Andalas yang telah memberikan informasi dan bantuan kepada penulis.
9. Bapak Fatyuddin, SH selaku Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang serta Bapak H.Chairul, ST dan Bapak Nurmatias, SH dan pegawai sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota padang yang telah memperkenankan penulis dalam melaksanakan penelitian.
10. Bapak Danil Sutan Makmur dan Ibu Desni Fines Singal selaku penggugat (konsumen) yang telah berkenaan memberikan waktu untuk melakukan wawancara.
11. Sahabat dan teman-teman Penulis PBK Comunitty, Trio Eksport, Kacaput, Tim Futsal Green Black FC, dan seluruh sahabat dan teman – teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memberikan semangat yang berarti bagi penulis. Serta seluruh rekan-rekan lokal I Tahun 2008 yang tidak mungkin disebutkan namanya satu persatu.
12. Seluruh teman-teman KKN penulis di Kenagarian Koto Kaciak Kabupaten Pasaman Timur.

13. Seluruh mahasiswa/i angkatan 2008 Fakultas Hukum Universitas Andalas maupun yang telah menjadi alumni yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu. Terima kasih atas dorongan dan semangat selama ini yang telah diberikan kepada penulis.

14. Seluruh senior dan junior penulis di Fakultas Hukum Universitas Andalas.

Tiada manusia dilahirkan dengan kesempurnaan, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari kekurangan. Untuk itu segala kritikan dan saran yang bersifat membangun akan penulis terima dengan senang hati guna perbaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin...



Padang, Juli 2012

Hormat Penulis

EGGY

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
F. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian	
1. Pengertian Perjanjian	11
2. Syarat Sahnya Perjanjian	12
3. Asas – asas Perjanjian	15
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen	
1. Pengertian Perlindungan Konsumen	17
2. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha	18

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha	18
4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha	23
5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha	24

C. Tinjauan Umum Mengenai Ketenagalistrikan

1. Pengertian Ketenagalistrikan dan Keselamatan Ketenagalistrikan.....	25
2. Pengaturan Ketenagalistrikan	27
3. Asas dan Tujuan Ketenagalistrikan	28
4. Bentuk-Bentuk Ketenagalistrikan	29
5. Kedudukan PLN Sebagai Penyelenggara	30

D. Tinjauan Umum Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)	31
2. Tugas dan Wewenang BPSK	32
3. Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen	33
4. Pemberian Sanksi Oleh BPSK	35

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor-Faktor Dominan Penyebab Terjadinya Sengketa Konsumen Dalam Bidang Ketenagalistrikan	36
B. Proses Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pihak PLN Pada BPSK Kota Padang	41

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan57

B. Saran58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Republik Indonesia merupakan Negara berkembang yang sangat giat membangun di segala bidang untuk mewujudkan kesejahteraan umum sesuai dengan isi pembukaan UUD 1945, bahwa salah satu tujuan Negara Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan kesejahteraan bangsa. Hal ini tidak terlepas dari pokok pikiran bahwa Negara Republik Indonesia hendak mewujudkan keadilan sosial secara merata bagi seluruh rakyat Indonesia berdasarkan Pancasila.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹

Dalam rangka peningkatan penyediaan tenaga listrik kepada masyarakat diperlukan pula upaya penegakan hukum di bidang ketenagalistrikan. Pemerintah dan pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk melakukan pembinaan dan pengawasan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan, termasuk pelaksanaan pengawasan di bidang keteknikan. Selain bermanfaat, tenaga listrik juga dapat membahayakan untuk lebih menjamin keselamatan umum, keselamatan kerja, keamanan instalasi, dan kelestarian fungsi lingkungan dalam penyediaan tenaga listrik dan pemanfaatan tenaga listrik, instalasi tenaga listrik harus menggunakan peralatan dan perlengkapan listrik yang memenuhi standar peralatan di bidang ketenagalistrikan.

¹ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. "Hukum Perlindungan Konsumen", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hal. 7

Dalam usaha memenuhi permintaan penyambungan tenaga listrik dari masyarakat, Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang bertindak sebagai produsen (pelaku usaha) berusaha dengan segala kemampuan yang ada melayani permintaan konsumen dalam hal penyambungan tenaga listrik, sebab penyediaan tenaga listrik yang tersebar merupakan usaha dalam mewujudkan pemerataan menikmati hasil pembangunan, hal ini sejalan dengan misi yang dibebankan oleh pemerintah pada PLN.

Bahwa dalam pembangunan perekonomian nasional pada era globalisasi harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpa mengakibatkan kerugian konsumen.

Dalam kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/ atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan timbal balik, yang artinya konsumen sebagai pihak pemakai, pengguna dan pemanfaat barang atau jasa berhak untuk mendapatkan, memakai serta menikmati barang atau jasa yang sesuai dengan standar produksi serta standar kebutuhan itu sendiri. Disatu sisi konsumen juga memiliki kewajiban untuk membayar barang / jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha begitu juga pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang atau jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen.²

Dalam perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan / jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan / jasa. Akibatnya barang dan / jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi seperti ini, disatu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan / jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta terbuka semakin lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan / atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.³

² *Ibid* hal. 9

³ *Ibid*, hal. 11

Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen (pemakai barang dan atau jasa). Kepentingan pelaku usaha memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Apabila konsumen merasa dirugikan atas suatu barang atau jasa yang tidak layak untuk di konsumsi maka konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti rugi atas barang / jasa tersebut. Hal demikian tersurat dalam pasal 1365 kitab Undang-undang Hukum Perdata bahwa : “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut”.⁴

Dalam asas manfaat mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan dan asas keadilan partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil, memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual,

Memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan baik pelaku usaha maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Menyangkut kewajiban konsumen beriktikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan / atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya dilakukan dan hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai ukur barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.

⁴*Ibid*, hal. 37

Pada umumnya barang / dan atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak akan kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan atau jasa diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan / atas jasa yang sama dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan / atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah warga yang wajar.

Dalam hubungan demikian sering kali terdapat kekeliruan antara keduanya. Konsumen biasanya berada pada posisi tawar menawar yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi memiliki posisi yang kuat. Untuk melindungi atau memberdayakan konsumen diperlukan adanya campur tangan negara melalui penetapan sistem perlindungan hukum terhadap konsumen.⁵

Listrik merupakan kebutuhan vital bagi masyarakat dalam menjalankan kehidupan sehari-hari. Listrik adalah aliran elektron-elektron dari atom ke atom pada sebuah penghantar. Semua atom memiliki partikel yang disebut elektron terletak pada orbitnya mengelilingi proton.

Atom yang paling sederhana adalah atom *Hydrogen* (Atom Air), yaitu hanya mempunyai satu elektron yang mengelilingi satu proton. Pada kenyataannya, pihak PLN sendiri banyak yang merugikan masyarakat yang dikarenakan dengan ketidaknyamanan terhadap masyarakat sebagai konsumen dalam memakai listrik.

Bahwa dalam tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan

⁵ Sanusi Bintang dan Dahlan. "*Pokok-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*". PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal 107.

bermutu. Dalam penyediaan tenaga listrik bersifat padat modal dan teknologi dan sejalan dengan prinsip otonomi daerah dan demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Keberadaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen lebih cenderung mengarah kepada proses yang positif yakni guna menciptakan iklim usaha yang sehat dan seimbang baik antara pelaku usaha dengan pelaku usaha maupun pelaku usaha dengan konsumen. Tujuan utama keberadaan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen adalah untuk melindungi kepentingan konsumen. Sejauh ini keberadaan penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen belum dapat menjamin perlindungan hukum terhadap konsumen secara optimal.⁶

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk membuat skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELANGGAN (KONSUMEN) DENGAN PIHAK PT. PLN (PERSERO) PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Apakah faktor-faktor penyebab terjadinya sengketa konsumen dalam bidang ketenagalistrikan ?
2. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Padang ?

C. Tujuan Penelitian

⁶*Ibid*, hal. 112

Penelitian tentang penyelesaian sengketa antara pelanggan (konsumen) dengan pihak PT. PLN (PERSERO) pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Padang mempunyai tujuan :

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya sengketa konsumen (Pegguna jasa ketenagalistrikan dengan pihak PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Padang.
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Menambah ilmu di bidang perlindungan terhadap konsumen serta bentuk penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan dibidang ilmu hukum pada umumnya, khususnya Hukum Perdata.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi :

1. Agar penelitian ini berguna bagi pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar dalam melakukan penyelesaian sengketa dengan pihak konsumen, sehingga tercapai suatu solusi dalam penyelesaian sengketa ini.
2. Penelitian ini juga berguna dan bermanfaat bagi masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui upaya menyelesaikan suatu sengketa antara konsumen dengan pihak PLN.
3. Agar penelitian ini bermanfaat bagi para penegak hukum sehingga mendapatkan masukan dari kelebihan-kelebihan yang ada pada penelitian.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Masalah

Penelitian tentang penyelesaian sengketa pengguna jasa ketenagalistrikan (konsumen) dengan pihak PLN (persero) pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang menggunakan pendekatan secara yuridis sosiologis yang menekankan pada praktik dilapangan dikaitkan dengan aspek hukum atau perundang-undangan yang berlaku berkenaan dengan obyek penelitian yang dibahas dan melihat norma-norma hukum yang berlaku, kemudian dihubungkan dengan kenyataan atau fakta-fakta yang ada dilapangan atau masyarakat.

2. Sumber dan Jenis Data

- a. Data primer terdiri dari : Data yang langsung dari lapangan yaitu pihak penggugat (konsumen) serta pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.
- b. Data sekunder terdiri dari : Data atau bahan hukum yang memberikan penjelasan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang ada, dimana data ini dapat berupa bahan-bahan hukum yaitu :
 1. Bahan hukum primer atau bahan hukum yang mengikat terdiri dari :
 - a. Peraturan Dasar, yaitu Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
 - b. Peraturan perundang-undangan
 - Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.
 - Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan.
 - Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

- Yurisprudensi.
 - Doktrin.
2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, seperti literatur-literatur ilmiah, tulisan-tulisan, makalah-makalah dan jurnal hukum.
 3. Bahan hukum tertier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk ataupun penjelasan terhadap bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, ensiklopedi dan lainnya.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara (Interview)

Wawancara yaitu melaksanakan tanya jawab pada responden yang ada kaitannya dalam membahas pokok permasalahan yang diteliti. Jenis wawancara yang dipakai adalah wawancara semi terstruktur yaitu di samping pedoman wawancara, pertanyaan dapat berkembang sesuai jalannya wawancara.

b. Studi Dokumen

- Perpustakaan pusat Universitas Andalas
- Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- Perpustakaan wilayah Propinsi Sumatera Barat
- Media massa
- Literatur-literatur yang penulis miliki

4. Pengolahan Data dan Analisis Data

a. Pengolahan data

Editing, yaitu penilaian dan penganalisaan terhadap data yang diperoleh, sehingga pada akhirnya didapat suatu konklusi atau kesimpulan yang akurat untuk menjawab permasalahan yang ada.

b. Analisis data

Analisis yang dipergunakan adalah Analisis Kualitatif yaitu uraian-uraian yang dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang ada, pandangan para pakar dan pengalaman penulis.

5. Sifat Penelitian

Penelitian bersifat deskriptif yaitu mengungkapkan atau menggambarkan kesesuaian antara kerangka teori dan kenyataan-kenyataan yang peneliti peroleh di lapangan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang pemilihan judul dan memuat beberapa permasalahan yang timbul serta hasil pembahasan dari permasalahan yang ada, juga memuat maksud dan tujuan penulisan, manfaat penulisan, tinjauan pustaka, metode penulisan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Terdiri dari pengertian perlindungan konsumen, pengertian konsumen dan pelaku usaha, hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, perbuatan yang dilarang oleh pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, pengertian ketenagalistrikan dan keselamatan ketenagalistrikan, pengaturan ketenagalistrikan, asas dan tujuan ketenagalistrikan, bentuk-bentuk ketenagalistrikan, kedudukan pln sebagai penyelenggara, pengertian badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK), metode penyelesaian sengketa konsumen, pemberian sanksi oleh BPSK.

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



Terdiri dari faktor-faktor penyebab dominan terjadinya sengketa antara konsumen dalam bidang ketenagalistrikan, serta proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

BAB IV PENUTUP

Menyimpulkan bagian-bagian pokok dari bab-bab yang ada, kemudian penulis akan mengemukakan saran-saran yang mempunyai hubungan erat dengan pokok-pokok masalah yang dibahas sehingga dapat diterapkan penyempurnaannya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Dalam Pasal 1313 KUHPerdata menyatakan pengertian perjanjian yang berbunyi: “perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan diri terhadap satu orang lain atau lebih”. Pengertian perjanjian pada Pasal 1313 KUHPerdata ini memiliki banyak kelemahan karena perjanjian tidak dinyatakan sebagai perbuatan hukum dan seolah-olah hanya dikehendaki oleh salah satu pihak saja. Kata “perbuatan” pada perumusan tentang “perjanjian” sebagaimana yang disebutkan dalam Pasal 1313 KUHPerdata lebih tepat kalau diganti dengan kata “perbuatan hukum/tindakan hukum”, mengingat bahwa dalam suatu perjanjian, akibat hukum yang muncul memang dikehendaki para pihak.⁷

Sementara itu para sarjana juga merumuskan pengertian perjanjian menurut pendapat mereka masing-masing dengan tetap berpedoman pada Pasal 1313 KUHPerdata yang antara lain:

a. R. Subekti, mengemukakan:

“Suatu perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal”.⁸

b. Abdul Kadir Muhammad, berpendapat:

“Perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih saling mengikatkan diri untuk melaksanakan sesuatu hal dalam lapangan harta kekayaan”.⁹

⁷ J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001, hlm 2.

⁸ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1998, hlm.78.

c. Wirjono Prodjodikoro, menyatakan:

“Perjanjian adalah suatu perbuatan hukum yang mengenai harta kekayaan antara dua pihak, dalam mana satu pihak berjanji untuk melakukan sesuatu hal sedangkan pihak lain menuntut pelaksanaan janji itu”.¹⁰

Pengaturan perjanjian terdapat dalam KUHPerdara pada Buku III Bab II tentang perikatan-perikatan yang lahir dari kontrak atau perjanjian yang terdiri dari 4 (empat) bagian, yaitu:

- a. Bagian Pertama tentang ketentuan-ketentuan umum (Pasal 1313-1319 KUHPerdara).
- b. Bagian Kedua tentang syarat-syarat sahnya suatu perjanjian (Pasal 1320-1337 KUHPerdara).
- c. Bagian Ketiga tentang akibat-akibat perjanjian (Pasal 1338-1341 KUHPerdara).
- d. Bagian Keempat tentang penafsiran perjanjian (Pasal 1342-1351 KUHPerdara).

Selain itu, juga terdapat ketentuan tambahan mengenai pengaturan perjanjian, yaitu:

- a. Pasal 1266 dan 1267 Bab I KUHPerdara tentang syarat-syarat batal suatu perjanjian.
- b. Pasal 1446-1456 Bab IV KUHPerdara tentang kebatalan dan pembatalan perikatan.

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Menurut Pasal 1320 KUHPerdara, sahnya suatu perjanjian harus memenuhi empat syarat, yaitu:

- a. Sepakat mereka mengikatkan dirinya

⁹ Abdul Kadir Muhammad, *Hukum Perdata Perikatan*, Alumni, Bandung, 1982, hlm.77.

¹⁰ Wirjono Prodjodikoro, *Azas-azas Hukum Perjanjian*, Balai, Bandung, 1986, hlm.9.

Sepakat maksudnya adalah bahwa para pihak yang mengadakan perjanjian itu harus bersepakat, setuju seia sekata mengenai segala sesuatu yang diperjanjikan. Apa yang dikehendaki oleh pihak yang satu juga dikehendaki oleh pihak yang lain. Persetujuan yang diberikan oleh karena salah pengertian, paksaan, dan penipuan, berarti dalam persetujuan yang diberikan jelas merupakan “persetujuan kehendak yang cacat”.¹¹

Kata sepakat ini harus diberikan secara bebas, artinya tidak dipengaruhi oleh pihak ketiga dan tidak ada gangguan, sesuai dengan Pasal 1321 KUHPERdata yang berbunyi: “Tiada sepakat yang sah apabila sepakat itu diberikan karena kekhilafan, atau diperolehnya dengan paksaan atau penipuan”. Dari ketentuan Pasal 1321 KHUPERdata ini dapat diketahui bahwa ada tiga hal yang mempengaruhi kata sepakat, yaitu:

1) Kekhilafan

Sesuai dengan Pasal 1322 KUHPERdata, kekhilafan terjadi apabila salah satu pihak khilaf tentang hal-hal pokok dari apa yang diperjanjikan atau tentang objek perjanjian.

2) Paksaan

Paksaan disini adalah paksaan rohani atau paksaan jiwa bukan paksaan badan (fisik).

3) Penipuan

Penipuan terjadi apabila salah satu pihak memberikan keterangan palsu disertai dengan tipu muslihat untuk membujuk pihak lawan memberikan persetujuan. Dengan adanya penipuan, pihak yang merasa ditipu dapat menuntut pembatalan perjanjian.

¹¹ M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986, hlm.22.

b. Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian

Kecakapan untuk membuat suatu perjanjian berarti mempunyai kewenangan untuk membuat perjanjian atau mengadakan hubungan hukum. Pada dasarnya setiap orang yang telah dewasa dan sehat pikirannya adalah cakap menurut hukum. Dalam Pasal 1330 KUHPerdara disebutkan orang-orang yang tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian, yaitu:

1) Orang yang belum dewasa

Adalah orang yang belum genap berusia 21 tahun dan orang yang belum pernah menikah, jika sudah menikah pada usia mereka belum genap 21 tahun dan perkawinan tersebut bubar sebelum genap berusia 21 tahun, maka mereka tidak kembali kedalam status belum dewasa.

2) Orang yang dibawah pengampuan

Adalah orang dewasa yang selalu berada dalam keadaan dungu, sakit otak atau mata gelap dan boros meskipun kadang-kadang ia cakap mempergunakan akalny.

3) Orang perempuan yang dalam hal-hal yang ditetapkan undang-undang dan pada umumnya semua orang kepada siapa undang-undang telah melarang membuat perjanjian tertentu.

Dengan dikeluarkannya Surat Edaran Mahkamah Agung Nomor 3 Tahun 1963 yang mencabut ketentuan Pasal 108 dan 110 KUHPerdara, maka secara langsung ketidakcakapan seorang wanita yang bersuami berwenang untuk melakukan perbuatan hukum dan berwenang untuk menghadap ke muka pengadilan serta tidak memerlukan bantuan suaminya dalam melakukan perbuatan hukumnya.

c. Suatu hal tertentu

Suatu perjanjian harus mengenai suatu hal tertentu, artinya apa yang dijadikan objek dalam perjanjian harus jelas. Dapat juga dikatakan bahwa suatu hal tertentu itu adalah prestasi yang harus dipenuhi dalam suatu perjanjian.

d. Sebab yang halal

Kata sebab merupakan terjemahan dari bahasa latin “*causa*” dan bahasa Belanda “*oorzaak*”. Pengertian dari sebab ini adalah isi dari perjanjian yang akan dicapai oleh para pihak. Menurut Pasal 1337 KUHPerdara menyatakan sebab yang tidak halal adalah jika dilarang oleh Undang-Undang, bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum.

Keempat syarat di atas merupakan syarat pokok bagi setiap perjanjian. R. Subekti menggolongkan keempat syarat tersebut atas dua kelompok, yaitu syarat subjektif dan syarat objektif. Syarat subjektif merupakan syarat-syarat yang berkenaan dengan orang yang mengadakan perjanjian, yaitu kesepakatan mereka yang mengikatkan dirinya dan kecakapan para pihak yang membuat perikatan. Sedangkan syarat objektif merupakan syarat-syarat yang berkenaan dengan objek dari suatu perbuatan hukum yang dilakukan, yaitu adanya hal-hal tertentu dan sebab yang halal.

Syarat sahnya perjanjian harus dipenuhi untuk menghindari batalnya suatu perjanjian. Jika syarat subjektif tidak dipenuhi, maka salah satu pihak mempunyai hak untuk meminta supaya perjanjian itu dibatalkan. Sedangkan apabila syarat objektif tidak terpenuhi maka perjanjian tersebut batal demi hukum.

3. Asas–asas Perjanjian

Dalam hukum perjanjian dikenal beberapa asas perjanjian, antara lain:¹²

a. Asas kebebasan mengadakan perjanjian

¹² Mariam Darus Badzuzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Adytia Bakti, Bandung, 2001, hlm. 83-89.

Asas kebebasan berkontrak (*contractvrijheid*) berhubungan dengan isi perjanjian, yaitu kebebasan menentukan “apa” dan “dengan siapa” perjanjian itu diadakan. Perjanjian yang diperbuat sesuai dengan Pasal 1320 KUHPerdata ini mempunyai kekuatan mengikat.

b. Asas konsensualisme (persesuaian kehendak)

Asas ini dapat ditemukan dalam Pasal 1320 dan Pasal 1338 KUHPerdata. Dalam Pasal 1338 KUHPerdata ditemukan istilah “semua” yang menunjukkan bahwa setiap orang diberi kesempatan untuk menyatakan keinginannya (*will*), yang dirasanya baik untuk menciptakan perjanjian.

c. Asas kepercayaan (*vertrouwensbeginsel*)

Seseorang yang mengadakan perjanjian dengan pihak lain, menumbuhkan kepercayaan diantara kedua pihak itu bahwa satu sama lain akan memegang janjinya, dengan kata lain akan memenuhi prestasinya di belakang hari. Tanpa adanya kepercayaan itu maka perjanjian itu tidak mungkin diadakan oleh para pihak.

d. Asas kekuatan mengikat

Terikatnya para pihak pada perjanjian itu tidak semata-mata terbatas pada apa yang diperjanjikan, akan tetapi juga beberapa unsur lain sepanjang dikehendaki oleh kebiasaan dan kepatutan serta moral.

e. Asas kepastian hukum

Perjanjian sebagai figur hukum harus mengandung hukum. Kepastian ini terungkap dari kekuatan mengikat perjanjian itu yaitu sebagai undang-undang bagi para pihak.

f. Asas persamaan hukum

Asas persamaan hukum ini menempatkan para pihak dalam persamaan derajat, tidak ada perbedaan. Asas ini mengharuskan masing-masing pihak untuk saling menghormati satu sama lain.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (Selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen / UUPK) tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen. Meskipun Undang-Undang ini disebut sebagai UUPK namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh para pelaku usaha.¹³

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi bangsa dan di dunia untuk dapat mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Perlindungan hukum kepada konsumen merupakan hal yang semakin penting disebabkan antara lain :

1. Kedudukan konsumen yang relatif lemah dibandingkan produsen.
2. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai motor penggerak produktivitas dan efisiensi produsen dalam menghasilkan barang dan jasa.
3. Perubahan konsep pemasaran yang mengarah pada pelanggan dalam konteks lingkungan eksternal yang lebih luas pada situasi ekonomi global.

¹³ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op Cit*, hal.1

Dalam bukunya, pengantar hukum bisnis, Munir Fuady mengemukakan bahwa konsumen adalah pengguna akhir (*end user*) dari suatu produk, yaitu setiap 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.

2. Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha

a. Pengertian Konsumen

Dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Menurut Djokosantoso Moeljono konsumen merupakan seseorang yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama, untuk memuaskan keinginan dengan memiliki suatu produk, atau mendapatkan jasa, dan membayar produk atau jasa tersebut.

Menurut Az.Nasution konsumen merupakan setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa di gunakan untuk tujuan tertentu dan setiap orang yang mendapatkan barang dan jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang atau jasa lain atau untuk diperdagangkan.¹⁴

b. Pengertian Pelaku Usaha

Dalam Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Pelaku usaha adalah Setiap orang perorangan atau badan, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.¹⁵

3. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha

Perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan / jasa yang dapat dikonsumsi. Ditambah dengan globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi kiranya memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan / jasa. Akibatnya barang dan / jasa yang ditawarkan

¹⁴ A.Z.Nasution, SH. "Konsumen dan Hukum". Pustaka Sinar Harapan. Jakarta, 1995, hal. 71

¹⁵ *Ibid*, hal. 78

bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi seperti ini, disatu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang dan / jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta terbuka semakin lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang dan / atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsumen.¹⁶

Jika kita kembali pada alasan pokok terjadinya hubungan hukum perjanjian antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu kebutuhan akan barang dan / jasa tertentu, tentunya kita akan berharap bahwa konsumen dapat menikmati penggunaan, pemanfaatan, dan pemakaian yang layak dari barang dan atau / jasa tersebut Berikut ini akan dibicarakan apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen tersebut :¹⁷

1) Hak dan kewajiban konsumen

a. Hak konsumen

Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan / atau jasa.
- b. Hak untuk memilih barang dan / atau jasa serta mendapatkan barang dan / atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa yang digunakan.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UUPK lebih luas dari pada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden Amerika Serikat J.F. Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas :

- a. Hak memperoleh keamanan
- b. Hak memilih
- c. Hak mendapat informasi
- d. Hak untuk didengar

¹⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op Cit*, hal.37

¹⁷ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, "Hukum Tentang Perlindungan Konsumen" PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2000, hal. 27

Setelah itu, resolusi Perserikatan Bangsa-Bangsa Nomor 39/248 tahun 1985 tentang perlindungan konsumen (*Guidelines for Consumer Protection*), juga merumuskan berbagai kepentingan konsumen yang perlu dilindungi, yang meliputi :¹⁸

1. Perlindungan konsumen dari bahaya-bahaya terhadap kesehatan dan kenyamanannya
2. Promosi dan perlindungan kepentingan ekonomi sosial ekonomi
3. Tersedianya informasi yang memadai bagi konsumen untuk memberikan kemampuan mereka melakukan pilihan yang tepat sesuai kehendak dan kebutuhan pribadi
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya upaya ganti rugi yang efektif
6. Kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen atau organisasi lainnya yang relevan dan memberikan kesempatan kepada organisasi tersebut untuk menyuarakan pendapatnya dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan mereka.

Disamping itu, masyarakat Eropa (*Europese Economische Gemeenschap atau EEG*), juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut :¹⁹

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van gezondheid en veiligheid*)
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*),
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*)
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en vorming*)
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehoord*)

¹⁸ *Ibid*, hal. 27-28

¹⁹ Ahmadi Miru dan Sutaraman Yodo, *Op Cit*, hal 39-40

Apabila konsumen benar-benar akan dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan diatas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.²⁰

b. Kewajiban konsumen

Dalam memperoleh hak tersebut konsumen juga mempunyai kewajiban, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan produser pemakaian atau pemanfaatan barang dan / jasa, demi keamanan 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.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan / atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya dilakukan.²¹

2) Hak dan kewajiban pelaku usaha

a. Hak pelaku usaha

Dalam pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa hak-hak pelaku usaha adalah :

²⁰ *Ibid*, hal. 43

²¹ *Ibid*, hal. 49

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan / atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai ukur barang dan / atau jasa yang diperdagangkan menunjukkan bahwa suatu usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika barang dan / jasa yang diberikan kepada konsumen atau kurang memadai menurut barang yang berlaku pada umumnya atas barang / dan atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak akan kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan atau jasa diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan / atau jasa yang sama dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan / atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah warga yang wajar”.²²

b. Kewajiban pelaku usaha

Dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku. .

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa iktikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan dimulai sejak barang dirancang / diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaiknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan /

²² *Ibid*, hal. 50-51

atau jasa. untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.²³

4. Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen antara lain adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen, maka untuk maksud tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang dan/atau jasa harus dihindarkan dari aktivitas perdagangan pelaku usaha. Sebagai upaya untuk menghindari akibat negatif pemakaian barang dan/atau jasa tersebut, maka Undang-Undang menentukan berbagai larangan.

Menurut Pasal 8 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/jasa yang :
 - a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
 - b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut.
 - c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya.
 - d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan, atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket, atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut.
 - f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan, atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut.
 - g. Tidak mencantumkan tanggal kedaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu.
 - h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan halal yang dicantumkan dalam label.
 - i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha, serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus di pasang/dibuat.
 - j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

²³ *Ibid*, hal. 54

2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud.
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan persediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar.
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran.

Larangan memproduksi barang dan atau jasa yang hakikatnya untuk mengupayakan agar barang dan atau jasa yang beredar di masyarakat merupakan produk yang layak edar antara lain asal-usul, kualitas sesuai dengan informasi pengusaha baik melalui label, etiket, iklan, dan lain sebagainya.

5. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Adanya produk barang dan atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha, hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang di alami konsumen.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa tanggung jawab pelaku usaha adalah :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.

4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Dalam memperhatikan substansi hal konsumen hanya mendapatkan salah satu bentuk kerugian yaitu ganti kerugian atas harga barang atau hanya berupa perawatan kesehatan, padahal konsumen telah menderita kerugian bukan hanya kerugian atas harga barang tetapi juga kerugian yang timbul dari biaya perawatan kesehatan.²⁴

C. Tinjauan Umum Mengenai Ketenagalistrikan

1. Pengertian Ketenagalistrikan dan Keselamatan Ketenagalistrikan

a. Pengertian Ketenagalistrikan

Dalam Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang No.20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan menyatakan pengertian ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.

Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka

²⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Op Cit*, hal. 38

meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

b. Pengertian Keselamatan Ketenagalistrikan

Keselamatan ketenagalistrikan adalah segala upaya atau langkah-langkah pengamanan instalasi penyediaan tenaga listrik dan pengamanan pemanfaat tenaga listrik untuk mewujudkan kondisi andal dan aman bagi instalasi dan kondisi aman dari bahaya bagi manusia dan makhluk hidup lainnya, serta kondisi ramah lingkungan, di sekitar instalasi tenaga listrik.

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan adalah

1. Setiap kegiatan usaha ketenagalistrikan wajib memenuhi ketentuan mengenai keselamatan ketenagalistrikan.
2. Ketentuan mengenai keselamatan ketenagalistrikan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) meliputi standardisasi, pengamanan instalasi tenaga listrik dan pengamanan pemanfaat tenaga listrik untuk mewujudkan kondisi andal dan aman bagi instalasi dan kondisi aman dari bahaya bagi manusia serta kondisi akrab lingkungan.
3. Setiap instalasi tenaga listrik yang akan beroperasi wajib memiliki sertifikat laik operasi.
4. Setiap pemanfaat tenaga listrik yang akan diperjualbelikan wajib memiliki tanda keselamatan.
5. Setiap tenaga teknik dalam usaha ketenagalistrikan wajib memiliki sertifikat kompetensi.

6. Ketentuan mengenai keselamatan ketenagalistrikan, sertifikat laik operasi, tanda keselamatan, dan sertifikat kompetensi sebagaimana dimaksud dalam ayat (2), ayat (3), ayat (4), dan ayat (5) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

2. Pengaturan Ketenagalistrikan

Tenaga listrik merupakan cabang produksi yang penting dan menguasai hajat hidup orang banyak, maka pengelolaannya dikuasai oleh negara, yang pelaksanaannya dilakukan oleh usaha negara (BUMN) melalui pemberian kuasa. Pokok-pokok materi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan kemudian ditindaklanjuti dengan beberapa peraturan pelaksanaan antara lain meliputi :²⁵

1. Perencanaan Umum Ketenagalistrikan

Pemerintah berkewajiban menetapkan rencana umum ketenagalistrikan yang dalam penyusunannya wajib memperhatikan pikiran dan pandangan yang hidup dalam masyarakat.

2. Usaha Ketenagalistrikan

- a. Usaha penyediaan tenaga listrik yang meliputi pengaturan jenis usaha pembangkitan, transmisi tenaga listrik, distribusi tenaga listrik, penjualan tenaga listrik, pengelola pasar tenaga listrik dan pengelola sistem tenaga listrik.
- b. Usaha penunjang tenaga listrik, yang meliputi usaha konsultasi, pembangunan dan pemasangan, pemeliharaan dan pengembangan teknologi dibidang ketenagalistrikan.

3. Harga Jual Tenaga Listrik

Harga jual tenaga listrik di sisi pembangkit tenaga listrik dan harga jual tenaga listrik untuk konsumen tegangan tinggi dan konsumen tegangan menengah didasarkan pada kompetensi yang wajar dan sehat.

²⁵ Diakses melalui www.esdm.co.id pada hari rabu tanggal 7 maret 2012, pukul 17.00

4. Pembinaan dan Pengawasan

Pemerintah melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pekerjaan dan pelaksanaan usaha ketenagalistrikan, meliputi keselamatan kerja, keselamatan umum, pengembangan usaha dan tercapainya standarisasi bidang ketenagalistrikan.

3. Asas dan Tujuan Ketenagalistrikan

a. Asas ketenagalistrikan menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan adalah :

- 1) Asas manfaat adalah bahwa hasil pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dimanfaatkan sebesar-besarnya bagi kesejahteraan dan kemakmuran rakyat.
- 2) Asas efisiensi berkeadilan adalah bahwa pembangunan ketenagalistrikan harus dapat dilaksanakan dengan biaya seminimal mungkin, tetapi dengan hasil yang dapat dinikmati secara merata oleh seluruh rakyat.
- 3) Asas berkelanjutan adalah bahwa usaha penyediaan tenaga listrik harus dikelola dengan baik agar dapat terus berlangsung secara berkelanjutan.
- 4) Asas optimalisasi dalam pemanfaatan sumber daya energi adalah bahwa penggunaan sumber energi untuk pembangkitan tenaga listrik harus dilakukan dengan memperhatikan ketersediaan sumber energi.
- 5) Asas mengandalkan pada kemampuan sendiri adalah bahwa pembangunan ketenagalistrikan dilakukan dengan mengutamakan kemampuan dalam negeri.
- 6) Asas kaidah usaha yang sehat adalah bahwa usaha ketenagalistrikan dilaksanakan dengan menerapkan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, dan kewajaran.
- 7) Asas keamanan dan keselamatan adalah bahwa penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik harus memperhatikan keamanan instalasi keselamatan manusia, dan lingkungan hidup di sekitar instalasi.

- 8) Asas kelestarian fungsi lingkungan hidup adalah bahwa penyelenggara penyediaan tenaga listrik harus memperhatikan kelestarian fungsi lingkungan hidup dan lingkungan sekitar.

b. Tujuan Ketenagalistrikan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002

Tentang Ketenagalistrikan adalah :

1. Penyelenggaraan usaha ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin tersedianya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi yang berkelanjutan.
2. Untuk mencapai tujuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), usaha ketenagalistrikan mendorong Badan Usaha di dalam negeri menjadi lebih efisien dan mandiri agar mampu berperan dan bersaing di dalam dan di luar negeri.

4. Bentuk-Bentuk Ketenagalistrikan

Dalam penyediaan tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Dalam Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang ketenagalistrikan menyatakan bentuk-bentuk ketenagalistrikan adalah :

- a. Transmisi tenaga listrik merupakan penyaluran tenaga listrik dari pembangkitan ke sistem distribusi atau ke konsumen, atau penyaluran tenaga listrik antar sistem.

- b. Rencana umum ketenagalistrikan merupakan rencana pengembangan sistem penyediaan tenaga listrik yang meliputi bidang pembangkitan tenaga listrik yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tenaga listrik.
- c. Distribusi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari sistem transmisi atau dari pembangkitan ke konsumen.

5. Kedudukan PLN Sebagai Penyelenggara

Dalam kedudukan PT.PLN (persero) berperan untuk mewakili perusahaan dalam pelayanan tenaga listrik serta pengelolaan organisasi yang menjamin tercapainya tujuan perusahaan dan sebagai penyaluran tenaga listrik.

PT.PLN (persero) berfungsi sebagai perencanaan dan pelaksanaan pengoperasian sarana penyaluran atau tranmisi tenaga listrik, pemeliharaan sarana penyaluran atau tranmisi tenaga listrik, pembinaan satuan organisasi tranmisi dan gardu induk yang di koordinasikan dan pengelolaan sumber daya manusia, material dan administrasi.

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN Persero adalah salah satu perusahaan BUMN atau milik negara yang bergerak dibidang ketenagalistrikan yang memiliki Visi mempertahankan posisi sebagai market leader,mewujudkan perusahaan setara kelas dunia,sumber daya manusia yang professional,aktifitas usaha akrab lingkungan, dan Misi memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional, melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat, memperhatikan kepentingan stakeholder, danmenjaga kualitas produk memuaskan pelanggan.²⁶

Listrik pada dasarnya adalah sebuah produk yang dihasilkan dari mata rantai proses produksi yang panjang dan rumit. Masalahnya, listrik sebagai sebuah produk dari PT. PLN (Persero) tidak bisa dilihat langsung secara kasat mata tetapi bisa dirasakan keberadaanya. Untuk menjual produknya (Energi Listrik). PLN tidak

²⁶ Diakses melalui www.pln.co.id, pada hari kamis tanggal 22 maret 2012, pukul 14.00

memiliki kewenangan dalam menetapkan harga jual produknya, melainkan ditetapkan oleh pemerintah melalui keputusan Presiden (KEPPRES).

D. Tinjauan Umum Mengenai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, adalah suatu badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen yang mempunyai tugas dan wewenang antara lain melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi dan arbitrase, memberikan konsultasi perlindungan konsumen, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, melaporkan kepada penyidik umum, menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran, memanggil dan menghadirkan saksi serta menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 1 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.²⁷

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), merupakan badan yang dibentuk melalui Keppres No. 90 Tahun 2001, yaitu suatu lembaga yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan.

Sebagaimana dikemukakan dalam Pasal 47 UUPK, BPSK bertujuan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, sehingga tercapai kesepakatan diantara mereka mengenai

1. Bentuk dan besarnya ganti rugi, dan /atau.

²⁷Ahmadi Miru dan Sutaraman Yodo, *Op Cit*, hal 243

2. Tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Jaminan dimaksud berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut.

Apabila konsumen merasakan dirugikan atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan oleh pelaku usaha, maka berdasarkan ketentuan Pasal 19 UUPK, konsumen dapat menuntut ganti rugi. Atas tuntutan ganti rugi yang dilakukan oleh konsumen, pelaku usaha dapat memenuhinya dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Sebaliknya apabila pelaku usaha menolak dan /atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak membayar ganti rugi seperti yang dituntut oleh konsumen, maka konsumen dapat mengajukan penyelesaian sengketanya terhadap pelaku usaha melalui BPSK.

2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, BPSK mempunyai tugas dan wewenang :²⁸

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui Konsiliasi, Mediasi, dan Arbitrase.
- b. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- e. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen.
- f. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- g. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen.
- h. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan BPSK.
- i. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

²⁸*Ibid*, hal. 246

Dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa diluar pengadilan tetapi meliputi kegiatan berupa pemberian konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen.

3. Metode Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen BPSK adalah suatu badan yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Prinsip dalam menyelesaikan sengketa dibadan ini, mudah, murah, cepat, dan sederhana. Terdapat tiga cara dalam penyelesaian sengketa konsumen tersebut di antaranya :²⁹

1. Cara Mediasi

- a. Pada sidang pertama, majelis mempersilakan para pihak untuk melakukan negosiasi dalam mencari solusi atas sengketa yang dihadapi.
- b. Majelis berupaya membantu para pihak untuk memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang dihadapi para pihak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Apabila tercapai kesepakatan diantara para pihak dalam penyelesaian sengketa, maka hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam keputusan BPSK yang ditandatangani oleh para pihak, Ketua dan anggota majelis serta panitera.
- d. Apabila tidak tercapai kesepakatan diantara para pihak dalam penyelesaian sengketa, maka ketua majelis mengeluarkan surat keputusan yang menyatakan bahwa para pihak telah sepakat untuk tidak sepakat terhadap hasil penyelesaian sengketa.

2. Cara Konsiliasi

²⁹ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 2000, hlm. 2.

- a. Pada sidang pertama, majelis mempersilakan para pihak untuk melakukan negosiasi dalam mencari solusi atas sengketa yang dihadapi.
- b. Majelis berupaya mengerahkan para pihak untuk mencari dan menentukan alternatif penyelesaian sengketa yang dihadapi para pihak.
- c. Apabila tercapai kesepakatan di antara para pihak dalam penyelesaian sengketa, maka hasil kesepakatan tersebut dituangkan dalam keputusan BPSK yang ditandatangani oleh para pihak, ketua dan anggota majelis serta panitera.
- d. Apabila tidak tercapai kesepakatan diantara para pihak dalam penyelesaian sengketa, maka ketua majelis mengeluarkan surat keputusan yang menyatakan bahwa para pihak telah sepakat untuk tidak sepakat terhadap hasil penyelesaian sengketa.

3. . Cara Arbitrase

- a. Pada sidang pertama, majelis akan berusaha untuk mendamaikan para pihak yang bersengketa.
- b. Apabila upaya perdamaian tersebut berhasil, maka majelis akan mengeluarkan putusan perdamaian.
- c. Putusan perdamaian bersifat final dan mengikat.
- d. Apabila upaya perdamaian tidak berhasil, maka majelis akan melanjutkan persidangan untuk memutuskan sengketa tersebut.
- e. Putusan majelis bersifat final dan mengikat.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan atau mengenai

tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

4. Pemberian Sanksi Oleh BPSK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang menjatuhkan sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar sanksi administratif dan sanksi pidana yang dalam putusannya memerintahkan instansi penerbit izin usaha untuk melakukan pencabutan izin usaha pihak pelaku yang bersangkutan.

Sanksi-sanksi yang dapat di berikan oleh Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini terdiri dari :

1. Sanksi Administratif merupakan suatu hak khusus yang diberikan oleh Undang-Undang perlindungan konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atas tugas dan / atau kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang perlindungan konsumen ini kepada BPSK untuk menyelesaikan persengketaan konsumen diluar pengadilan.
2. Sanksi Pidana merupakan penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan atau pengurusnya, maka sanksi pidana juga dapat dikenakan atas tindak pidana yang dilakukan hanyalah dalam bentuk sanksi pidana yang berupa pidana denda.

Dalam pelanggaran yang mengakibatkan konsumen mengalami luka berat, sakit berat, cacat tetap, atau kematian maka di berlakukannya Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP). Selain sanksi pidana sebagaimana diterangkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen maka dapat di berikan hukuman tambahan berupa perampasan barang tertentu.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Faktor – Faktor Penyebab Terjadinya Sengketa Konsumen Dalam Bidang Ketenagalistrikan

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang didirikan pada 12 Juli 2005, sengketa antara konsumen dengan pihak PT. PLN (PERSERO) Wilayah Sumbar, konsumen yang melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen hanya terdiri dari 2 kasus. Kasus yang pertama mengenai pemadaman listrik sedangkan kasus kedua mengenai pencabutan dan penyitaan KWH meter yang di lakukan oleh pihak PLN.³⁰

Kasus pertama mengenai pemadaman listrik Penggugatnya adalah Bapak Drs.Danil St Makmur yang beralamat jalan puskesmas Nomor 10 Jati Parak Salai Padang melawan PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Belanti Pada Hari Minggu Tanggal 4 Juli 2010 jam 09.00 WIB dan berlanjut hari Senin sampai Selasa Jam 18.30 WIB. Setiap diminta informasi kepada pihak PLN, pihak PLN tidak memberikan informasi yang jelas, sehingga konsumen mengajukan tuntutan berupa ganti kerugian serta meminta untuk mencabut atau membatalkan SK. Direksi PLN Nomor 338.K/010/DIR/2008. BPSK telah melakukan penyelesaian dengan konsiliasi dan mediasi tetapi tidak berhasil maka BPSK memutuskan bahwa PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Belanti dimenangkan dalam sengketa ini, oleh karena tuntutan konsumen untuk membatalkan SK.Direksi PLN. Nomor 338.K/010/DIR/2008 bukan domisili BPSK tetapi yang berwenang adalah Pengadilan TaTa

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak H.Chairul, ST pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

Usaha Negara. Sehingga tuntutan yang pertama ini gagal atau tidak diterima oleh BPSK, otomatis tuntutan yang lainnya sudah gugur.³¹

Penyebab terjadinya sengketa pemadaman listrik ini adalah pihak konsumen merasa dirugikan karena terjadinya pemadaman listrik berturut-turut selama 3 hari 2 malam baik itu kerugian materil maupun inmateril serta pihak PLN tidak memberikan informasi yang jelas ketika diminta informasi mengenai pemadaman listrik ini. Selain itu pihak PLN tidak terbuka dalam memberikan keterangan mengenai pemadaman listrik, terbukti dengan tidak adanya edaran Keputusan Direksi PT.PLN (PERSERO) Nomor : 338.K/010/DIR/2008 Tentang Reduksi atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik oleh PT.PLN (PERSERO).

Inti dari Keputusan Direksi ini adalah pelanggan berhak mendapat kompensasi berupa reduksi biaya beban atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus menerus melebihi waktu 3X24 (tiga kali dua puluh empat) jam. Sehingga konsumen Bapak Danil tidak mengetahui peraturan ini. Bapak Daniel selaku konsumen tidak setuju terhadap peraturan yang dibuat oleh pihak PLN karena peraturan ini tidak menguntungkan bagi konsumen sendiri tetapi kerugian yang sangat besar yang didapat oleh konsumen.

Dari penjelasan tersebut, terbukti kalau tindakan pihak PLN selaku pelaku usaha sangat bertentangan dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 7 khususnya huruf (a), (b), (c), dan (f) tentang kewajiban pelaku usaha, antara lain, beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, memberi kompensasi,

³¹ Hasil wawancara dengan Bapak Normatias pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakainya dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.³²

Dengan adanya Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, maka konsumen dapat melakukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang, sehingga Bapak Danil selaku konsumen sekaligus pendiri Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) Padang.³³

Kasus kedua mengenai pencabutan dan penyitaan KWH meteran milik konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha. Penggugatnya adalah Desni Fines Singal beralamat di Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H No.2 Kecamatan Lubuk Begalung Padang melawan H.Arman, ST selaku manager PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Indarung.³⁴

Pada Hari Senin Tanggal 25 April 2011 sekitar Pukul 10.00 WIB datang petugas yang mengaku dari PLN sebanyak sekitar 4 atau 5 orang ke rumah ibuk (ibu) Desni Fines Singal mereka bermaksud memeriksa meteran layak atau tidaknya, lalu petugas dari PLN berkata ke ibuk (ibu) Desni Fines Singal bahwa meteran nya bermasalah dan kabel – kabel halus yang dipasang salah, padahal box meteran belum di buka dan petugas PLN berkata bahwa harus di ganti dengan yang baru.

Menurut ibuk (ibu) Desni Fines Singal selama ini tidak ada masalah dan meteran tersebut tersegel dengan baik dan ibuk (ibu) Desni selalu membayar tagihan berkisar antara Rp.300.000,- sampai Rp.500.000,- petugas PLN menyuruh ibuk (ibu) Desni Finel Singal untuk menandatangani berita acara pembongkaran meteran tetapi ibuk (ibu) Desni membaca terlebih dahulu terdapat di berita acara tersebut yang menyatakan segel terminal sudah rusak padahal segel tersebut masih utuh sesuai yang disegel PLN (original) lalu ibuk desni

³² Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

³³ Hasil wawancara dengan Bapak Drs.Daniel Sutan Makmur

³⁴ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

keberatan atas berita acara tersebut dan PT.PLN juga secara sepihak telah sewenang-wenang membuat penetapan kepada ibu Desni untuk membayar sebesar Rp.17.000.000,- agar meterannya diganti dengan yang baru, sehingga pelanggan dalam hal ini tidak mendapatkan pelayanan yang baik, memberikan informasi yang jelas, memperlakukan konsumen secara benar, jujur dan diskriminatif dan lain-lain yang terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.³⁵

Konsumen merupakan setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Pelaku usaha merupakan setiap orang perorangan atau badan, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Dalam kasus ini BPSK sudah berusaha menempuh jalan konsiliasi dan arbitrase, namun dalam jalur konsiliasi tidak ada kesepakatan sehingga dengan jalur arbitrase BPSK memberikan keputusan bahwa konsumen dimenangkan dalam sengketa ini dengan alasan bahwa PT.PLN tidak mempunyai itikad tidak baik dan diskriminatif dalam melaksanakan pencabutan dan penyitaan KWH meter tanggal 25 April 2011. Dalam putusan ini pihak BPSK mengabulkan putusan penggugat agar PT. PLN Rayon Indarung (Tergugat) memasang kembali meteran di rumah ibu (ibu) Desni Fines Singal (Penggugat) Alamat Jalan Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H Nomor 2 Padang dan membebaskan ibu (ibu) Desni

³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Desni Fines Singal

Fines Singal (Penggugat) dari segala biaya yang di bebankan PT.PLN Rayon Indarung (Tergugat) kepada ibuk Desni Fines Singal (Penggugat).³⁶

Dalam kasus penyebab terjadinya sengketa ini adalah pihak konsumen dirugikan dengan penyitaan dan pengrusakan KWH meter yang dilakukan oleh pihak PLN. Selain itu dengan adanya Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik oleh Tergugat (Pelaku Usaha) telah mengakibatkan kerugian dari konsumen antara lain tidak mendapatkan pelayanan yang baik dan tidak mendapatkan tenaga listrik bagi seorang Warga Negara Indonesia. Dalam hal ini konsumen menderita kerugian materil maupun inmateril tidak dapat menggunakan aliran listrik dan bekerja baik dan sebagaimana mestinya, serta penggugat merasa malu dengan tetangga nya apakah penggugat selama ini tidak membayar tagihan listrik padahal penggugat telah membayar kewajibannya tagihan tiap bulannya.

Penyebab terjadinya sengketa pemadaman listrik ini adalah pihak konsumen merasa dirugikan karena terjadinya pemadaman listrik berturut-turut selama 3 hari 2 malam baik itu kerugian materil maupun inmateril serta pihak PT.PLN (PERSERO) Wilayah Sumbar Cabang Padang Rayon Belanti tidak memberikan informasi yang jelas ketika diminta informasi mengenai pemadaman listrik ini.

Penyebab terjadinya sengketa yang kedua adalah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Padang Rayon Indarung baik itu kerugian materil maupun inmateril karena sengketa yang terjadi mengenai Penyitaan dan Pengrusakan KWH meter milik konsumen maka konsumen tidak dapat beraktifitas dengan baik dan membuat malu dengan tetangga nya apakah penggugat selama ini tidak membayar tagihan listrik padahal penggugat telah membayar kewajibannya tagihan tiap bulannya.

³⁶ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

Pencabutan dan Penyitaan ini bertentangan dengan Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Proses Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dengan Pihak PLN Pada BPSK Kota Padang

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang terletak di Jalan Khatib Sulaiman Nomor 67 Padang berdiri 12 Juli 2005 Yang diketuai oleh Fatyuddin, SH. Sejak Tahun 2009 sampai dengan 2011 sengketa antara konsumen dengan pihak PT.PLN (PERSERO) Wilayah Sumbar, hanya terdapat 2 kasus sengketa konsumen dengan pihak PLN yang di selesaikan dengan BPSK.³⁷

Kasus yang pertama yaitu kasus antara Bapak Drs.Danil ST. Makmur yang beralamat di jalan Puskesmas Nomor 10 Jati Parak Salai sebagai Penggugat melawan Pimpinan PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Belanti yang beralamat Jalan Khatib Sulaiman sebagai Tergugat, sengketa ini mengenai pemadaman listrik yang dilakukan oleh pihak PLN.

Konsumen yang dirugikan melakukan pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa dengan mengisi formulir pengaduan konsumen yaitu Bapak Drs.Danil Sutan Makmur serta mengisi identitas sesuai dengan kartu identitas, dan sekretariat BPSK juga membuat identitas pelaku usaha yaitu PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Belanti.

Didalam formulir pengaduan ini, juga dibuatkan jenis pengaduan tentang pemadaman listrik ini serta klausula baku dan bukti saksi yaitu Ketua RW Jati Parak Salai. Setelah itu sekretariat BPSK memberikan bukti tanda terima kepada pengadu (konsumen), kemudian dilakukan penunjukan panitera untuk membantu majelis dalam penyelesaian sengketa

³⁷ Hasil wawancara dengan Bapak H.Chairul, ST pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

konsumen. Dalam hal ini ditunjuk Bapak Chairul, ST dan Bapak Normatias, SH yang berasal dari sekretariat BPSK.

Ketua BPSK memanggil pelaku usaha untuk melakukan persidangan pertama namun pada persidangan tersebut tidak menghasilkan kesepakatan. Pada sidang kedua, pihak PLN memberikan jawaban bahwa tuntutan ganti rugi diminta oleh konsumen tidak dapat dikabulkan karena pemadaman listrik yang terjadi kurang dari 3X24 jam, yang mana dalam edaran Keputusan Direksi PT.PLN (PERSERO) Nomor : 338.K/010/DIR/2008 menyebutkan bahwa akan diberikan kompensasi apabila pemadaman terjadi 3X24 jam berturut-turut.

Dalam sidang tersebut konsumen (Bapak Danil) membacakan kronologis peristiwa yang dialami oleh konsumen yaitu hak pelanggan sebagai konsumen diakui oleh hukum Negara melalui Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diabaikan oleh PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Belanti. Dengan ditandatangani kontrak antara pelaku usaha (PT.PLN) dengan konsumen (Pelanggan) maka masing – masing pihak punya hak dan kewajiban.

Kewajiban pelanggan adalah mematuhi perjanjian diantaranya adalah membayar tagihan sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui sebelum kontrak, PLN mempunyai hak untuk memungut sesuai dengan tarif pemakaian, selanjutnya bila pelanggan terlambat maka PT.PLN mengeluarkan sanksi denda, sebaliknya bila PLN lalai harusnya diterapkan juga sanksi sesuai dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Dalam kasus ini PLN mengabaikan hak konsumen yang di akui Negara terbukti Direksi PLN menerbitkan Keputusan Nomor : 338.K/010/DIR/2008 Tentang reduksi atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik oleh PT.PLN (PERSERO) Pada Tanggal 30 Desember 2008 tidak mempertimbangkan atau mengingat hak konsumen sesuai dengan

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. SK reduksi tersebut, jelas – jelas bertentangan atau setidaknya mengabaikan Pasal 4 dan Pasal 25 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Khususnya untuk PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Belanti, telah memperlakukan konsumen dengan tidak adil, karena pada saat rumah pejabat atau rumah orang – orang tertentu yang melaksanakan pesta terlihat genset milik PLN stanbay mengantisipasi listrik padam, sedangkan rakyat kecil tidak dilayani dengan genset, malahan diabaikan sampai dengan 3 hari 2 malam listrik padam dan gelap gulita.

Terhentinya suplay atau penyaluran arus listrik kepemukiman Jati Parak Salai dimulai Minggu Pada Tanggal 4 juli 2010 Jam 09.00 WIB dan berlanjut Senin sampai Selasa Jam 18.30 WIB kejadian ini telah dilaporkan ke PLN melalui jalur telepon khusus pengaduan dan dijawab segera diperbaiki, seraya menyebutkan sorenya akan baik tapi kenyataannya Senin malam pemukiman dijalan Jati Parak Salai tersebut bagaikan Kota tak berpenghuni serta gelap gulita sampai Selasa barulah normal setelah sholat magrib (19.00). Dalam hal ini tidak ada seorang pun petugas memberikan keterangan ataupun penjelasan yang pasti kecuali kalau ditanyakan melalui telepon maka akan dijawab kami akan atau sedang mengerjakan perbaikan.³⁸

Kurangnya perhatian PLN menunaikan kewajibannya melaksanakan Pasal – Pasal Undang – Undang Perlindungan Konsumen (khususnya Pasal 25 ayat 1), kondisi suplay listrik baru bisa normal setelah berjalan 3 hari 2 malam, sehingga menimbulkan kerugian dipihak konsumen. Kerugian yang diderita pelanggan adalah rusak dan busuknya stock makanan yang disimpan dalam kulkas, tidak bisa beraktifitasnya usaha rumah tangga dan tidak bisa mengoperasikan komputer, mesin cuci dan alat elektronik lainnya. Kerugian yang

³⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Danil Sutan Makmur

sangat besar adalah kerugian moril yaitu tidak bisa menepati janji dengan pihak ketiga sebab tidak bisa memenuhi kewajiban karena listrik padam.

Rincian tuntutan yang dilakukan oleh pelanggan adalah

1. Pembatalan SK direksi PLN Nomor 338.K/010/DIR/2008 Tanggal 30 Desember 2008.
2. Pemasangan permohonan maaf atas tidak menjalankan Undang - Undang Perlindungan Konsumen pada 4 (empat) surat kabar harian terbitan Padang.
3. Pembebasan biaya administrasi 1 bulan.
4. Ganti rugi berupa uang tunai Rp.5.876.000.

Rinciannya :

Makanan Dalam Kulkas

Daging (4Kg) @Rp.50.000	= Rp.75.000
Ayam (3ekor) @Rp.25.000	= Rp. 75.000
Santan (4Kg) @Rp.6.500	= Rp. 26.000
Ikan (Setara)	= Rp. 75.000 +
Jumlah	= Rp. 376.000

Kerugian tidak bisa melakukan aktifitas	= Rp. 500.000
Kerugian inmaterial karena tidak bisa Memenuhi janji dengan pihak lain. ³⁹	= Rp. 5.000.000

Demikian kronologis peristiwa yang dialami oleh konsumen (pelanggan), sehingga pihak BPSK pada hari Tanggal 29 Agustus 2010, BPSK memanggil PT.PLN (PERSERO) untuk datang menghadap majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mendengar keterangan sehubungan dengan gugatan No.22/P3K/2010. Pada Tanggal 3 September 2010 dilaksanakan sidang pertama dengan metode penyelesaian konsiliasi yang dihadiri oleh pihak penggugat dan tergugat untuk membacakan kronologis kejadiannya namun sidang ini tidak ada kesepakatan. Setelah itu diadakan metode penyelesaian mediasi pada Tanggal 11 September 2010.

Dalam sidang ini pihak penggugat meminta kepada tergugat untuk meninjau kembali Sk direksi PLN Nomor 338.K/010/DIR/2008, namun PT.PLN (PERSERO) tidak mengabulkan

³⁹ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang .

permintaan Bapak Danil selaku penggugat sekaligus ketua LPKSM Padang dengan alasan pemadaman listrik yang terjadi kurang dari 3x24jam, dan PLN memberikan penjelasan sesuai dengan Keputusan Direksi Nomor 338.K/010/DIR/2008 Tentang reduksi atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik oleh PT.PLN (PERSERO) Pasal 1 ayat 2 yang berbunyi : Pelanggan berhak mendapat kompensasi berupa reduksi biaya beban atas penghentian sementara penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus-menerus melebihi waktu 3x24 (tiga kali dua puluh empat jam), namun dalam sidang ini Bapak Danil tidak setuju dengan isi Pasal tersebut sehingga sidang ini juga tidak mendapatkan kesepakatan kedua belah pihak.

Setelah tidak adanya kesepakatan dalam melakukan penyelesaian yang dilakukan oleh para pihak, walaupun telah ditawarkan 2 (dua) opsi (konsiliasi dan mediasi) penyelesaian oleh BPSK, maka majelis pada perkara ini mengambil keputusan :

1. Setelah melihat isi tuntutan dari penggugat, dimana penggugat pada tuntutan pertamanya adalah meminta pembatalan SK Direksi PLN Nomor 338.K/010/DIR/2008 Tanggal 30 Desember 2008. Hal ini tidak dapat dikabulkan karena hak untuk membatalkan sebuah keputusan Pejabat Publik (Negara) adalah kewenangan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN), BPSK tidak berhak untuk membatalkan Surat Keputusan Pejabat Publik (Negara) karena itu bukanlah kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Padang.
2. Dengan tidak dikabulkan tuntutan penggugat nomor urut 1 (satu) maka dengan sendirinya tuntutan nomor berikutnya bisa dilanjutkan pada persidangan BPSK kota Padang.

Putusan ini diputuskan dalam musyawarah majelis BPSK Kota Padang pada hari Jum'at yang diucapkan dipersidangan pada Tanggal 22 (dua puluh dua) Bulan September Tahun 2010, oleh Drs. Syahrial Apt selaku ketua majelis, Nur Piddin,SH dan Ericsson,BAC selaku anggota majelis dan dibantu oleh Chairul,ST selaku panitera Kota

Padang yang hadir oleh para pihak penggugat dan tergugat. Dalam putusan tersebut dibubuhi tanda tangan oleh ketua majelis, anggota dan panitera.⁴⁰

Dalam kasus yang kedua ini adalah Desni Fines Singal melawan PT.PLN Cabang Padang Rayon Indarung. Adapun proses penyelesaian adalah Desni Fines Singal mengadu pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dengan mengisi formulir pengaduan konsumen yang berisikan identitas dari pihak konsumen dan pelaku usaha. Bentuk kerugian yang diderita oleh konsumen adalah kerugian immateril. Masalah yang di adukan adalah bahwa pada tanggal 25 April 2011 PT.PLN Cabang Padang Rayon Indarung atas nama petugas pelaksana bernama Yan dan membuka meteran listrik yang berlokasi di Jalan Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H Nomor 2 Kecamatan Lubuk Begalung Padang dan berdasarkan berita acara barang bukti dilakukan penyitaan oleh pihak PLN yaitu 1 (satu) buah KWH meter.⁴¹

Konsumen yang dirugikan melakukan pengaduan pada Badan Penyelesaian Sengketa dengan mengisi formulir pengaduan konsumen yaitu Ibuk Desni Fines Singal serta mengisi identitas sesuai dengan Kartu Identitas, dan sekretariat BPSK juga membuat identitas pelaku usaha yaitu PT.PLN (PERSERO) cabang rayon indarung. Setelah itu sekretariat BPSK memberikan bukti tanda terima kepada pengadu (konsumen), kemudian di ajukan ke panitera untuk membantu majelis dalam penyelesaian sengketa konsumen.

Dalam penyelesaian sengketa oleh BPSK dilakukan oleh majelis yang anggotanya terdiri dari unsur konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Dalam kasus ini para pihak sepakat memilih Zamri Malik, SH sebagai ketua majelis dari unsur pemerintah, Drs.Syahrial, Apt dari

⁴⁰ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

⁴¹ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

unsur konsumen serta Erwin Bustaman, SE.MM sebagai unsur dari pelaku usaha. Setelah itu di tunjuk panitera yaitu bapak H.Chairul, ST dari sekretariat BPSK.⁴²

BPSK melakukan pemanggilan kepada kedua belah pihak untuk menghadap ketua BPSK untuk di dengar keterangan sehubungan dengan gugatan Nomor 28/P3K/2011 dengan membawa surat yang ingin di ajukan sebagai barang bukti. Metode penyelesaian yang di gunakan adalah konsiliasi dengan kesimpulan bahwa majelis menyarankan kepada para pihak untuk melakukan perdamaian, dan para pihak setuju untuk melakukan perdamaian yang akan dilaksanakan di kantor PT.PLN Pusat atau tempat lain yang di setujui oleh kedua belah pihak.⁴³

Dalam sidang tersebut konsumen (Ibuk Desni) membacakan kronologis peristiwa yang dialami oleh konsumen yaitu hak pelanggan sebagai konsumen diakui oleh hukum negara melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah diabaikan oleh PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Indarung. Dengan ditandatangani kontrak antara pelaku usaha (PT.PLN) dengan konsumen (pelanggan) maka masing-masing pihak punya hak dan kewajiban. Kewajiban pelanggan adalah mematuhi perjanjian diantaranya adalah membayar tagihan sesuai dengan perjanjian yang telah disetujui sebelum kontrak, PLN mempunyai hak untuk memungut sesuai dengan tarif pemakaian, selanjutnya bila pelanggan terlambat maka PT.PLN mengeluarkan sanksi denda, sebaliknya bila PLN lalai harusnya diterapkan juga sanksi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Dari kronologis kasus tersebut, dapat disimpulkan duduk perkara dari sengketa antara Ibuk Desni Fines Singal dengan PT.PLN (PERSERO) Wilayah Sumbar Cabang Padang Rayon Indarung. Desni Fines Singal (konsumen) dengan surat pengaduannya tanggal 27

⁴² Hasil wawancara dengan Bapak H.Chairul, ST pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

⁴³ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

April 2011, yang terdaftar disekretariat BPSK Kota Padang Nomor Perkara 128/P3K/2011 menyampaikan gugatan kepada tergugat isinya, Penggugat adalah pelanggan pemakai tenaga listrik yang berlokasi di Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H No.2 Kecamatan Lubuk Begalung Padang.

Pada bulan April sekitar Pukul 10.00 WIB datang petugas yang mengaku dari PLN sebanyak sekitar 4 atau 5 orang ke rumah ibuk Desni Fines Singal mereka bermaksud memeriksa meteran layak atau tidaknya, lalu petugas dari PLN berkata ke ibuk Desni Fines Singal bahwa meteran nya bermasalah dan kabel – kabel halus yang di pasang salah, padahal box meteran belum di buka dan petugas PLN berkata bahwa harus di ganti dengan yang baru sedangkan menurut ibuk Desni Fines Singal selama ini tidak ada masalah dan meteran tersebut tersegel dengan baik dan ibuk Desni selalu membayar tagihan berkisar antara Rp.300.000,- sampai Rp.500.000,- petugas PLN menyuruh ibuk Desni Fines Singal untuk menandatangani berita acara pembongkaran meteran tetapi ibuk desni membaca terlebih dahulu terdapat di berita acara tersebut yang menyatakan segel terminal sudah rusak padahal segel tersebut masih utuh sesuai yang di segel PLN (original) lalu ibuk desni keberatan atas berita acara tersebut dan PT.PLN juga secara sepihak telah sewenang-wenang membuat penetapan kepada ibuk desni untuk membayar sebesar Rp.17.000.000,- agar meterannya di ganti dengan yang baru⁴⁴.

Tindakan tergugat secara sepihak tanpa berdasarkan hukum yang menyita 1 (satu) buah KWH meteran listrik milik Desni Fines Singal yang beralamat di jalan Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H No.2 Kecamatan Lubuk Begalung Padang adalah tindakan melawan hukum yakni melanggar Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yakni :

⁴⁴ Hasil wawancara dengan Ibuk Desni Fines Singal hari rabu 27 April 2012

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan / atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- d. Menjamin mutu barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan / atau jasa yang berlaku.
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa berlaku serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang dibuat dan/atau diperdagangkan.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Tindakan tergugat juga melanggar Pasal 34 ayat 1 Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2002

Tentang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa konsumen tenaga listrik mempunyai hak untuk :

- a. Mendapat pelayanan yang baik.
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
- c. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar.
- d. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik.
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh Pemegang Izin Usaha Penyediaan tenaga listrik sesuai dengan syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Kerugian akibat pencabutan pemakaian tenaga listrik yang di lakukan oleh tergugat PT.PLN (PERSERO) Wilayah Sumbar Cabang Padang Rayon Indarung, maka penggugat mengalami kerugian inmateril adalah penggugat tidak dapat bekerja sebagaimana mestinya serta penggugat juga meminta agar tergugat memasang kembali 1 (satu) meteran KWH yang berlokasi di Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H No.2 Kecamatan Lubuk Begalung Padang.

Hal ini ditegaskan sesuai dengan keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No.350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang

Pasal 15 ayat 1-6 yaitu :

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara tertulis ataupun lisan melalui sekretariat BPSK.
- (2) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya
- (3) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) dilakukan apabila konsumen :
 - a. meninggal dunia
 - b. sakit atau lelah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan, sebagaimana dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - c. belum dewasa sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau
 - d. orang asing.
- (4) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) yang diterima oleh sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
- (5) Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh sekretariat BPSK dalam suatu format yang disediakan untuk itu dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau oleh ahli warisnya atau kuasanya kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
- (6) Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen baik tertulis maupun tidak tertulis dicatat oleh sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Dengan pertimbangan-pertimbangan yang dilihat oleh BPSK, maka tim BPSK memutuskan untuk mengabulkan gugatan penggugat dan menyatakan tergugat PT.PLN (PERSERO) Cabang Padang Rayon Indarung mempunyai iktikad tidak baik dan diskriminatif dalam melakukan pencabutan dan penyitaan KWH meter sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 sub (a) dan (c) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, menyatakan tagihan yang dibebankan kepada penggugat oleh tergugat sebesar Rp. 17.000.000,- sebagai akibat atau sanksi dari pencabutan atau penyitaan KWH meter tersebut serta mewajibkan tergugat agar memasang kembali KWH meter pemakaian tenaga listrik yang berlokasi di tempat penggugat di Komplek Cendana Mata Air Tahap VIII Blok H No.2 Kecamatan Lubuk Begalung Padang.⁴⁵

⁴⁵ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

Dengan dikeluarkannya putusan yang dilakukan dengan cara arbitrase ini maka persidangan ini ditandatangani oleh Zamri Malik, SH, Drs.Syahrial,Apt (anggota majelis) dan Erwin Bustaman, SE.MM selaku anggota majelis serta H.Chairul, ST selaku panitera BPSK dan di hadiri oleh kuasa penggugat dan tergugat .⁴⁶

Adapun Prosedur Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen melalui 3 tahapan sebagai berikut :

A. Tahap Permohonan

Setiap konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK terdekat. Permohonan tersebut dapat dilakukan oleh konsumen yang bersangkutan, ahli warisnya (dalam hal konsumen yang bersangkutan telah meninggal dunia) atau kuasanya (dalam hal konsumen yang bersangkutan sakit atau ber usia lanjut atau belum dewasa atau orang asing). Permohonan diajukan melalui sekretariat BPSK yang dapat dilakukan secara tertulis maupun secara lisan. Apabila permohonan diajukan secara tertulis maka sekretariat akan memberikan tanda terima kepada pemohon, sedangkan apabila permohonan diajukan secara lisan, maka secretariat BPSK akan mencabut permohonan tersebut dan dibubuhi tanggal dan nomor register.

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen harus memuat secara benar dan lengkap sesuai dengan ketentuan Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001, yakni :

1. Nama lengkap dan alamat konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri.
2. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha.
3. Barang atau jasa yang diadukan.

⁴⁶ Hasil wawancara dengan Bapak H.Chairul, ST pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

4. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen lainnya)
5. Keterangan, tempat, waktu dan tanggal memperoleh barang atau jasa tersebut.
6. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh.
7. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa (bila ada).

Apabila permohonan tidak lengkap atau gugatan yang diajukan tidak sesuai atau bukan wewenang BPSK, maka ketua BPSK harus menolak permohonan tersebut. Jika permohonan diterima (memenuhi syarat), maka konsumen dan pelaku usaha dapat memilih dan menyepakati cara penyelesaian melalui konsiliasi, mediasi, atau arbitrase. Setelah itu ketua BPSK menunjuk majelis dan panitera, majelis BPSK terdiri dari unsure pelaku usaha, pemerintah dan konsumen.

Setiap jenis pengaduan yang dilakukan oleh konsumen, maka ada beberapa bentuk pengaduan yang tidak dapat diterima, yaitu apabila :

1. Pengaduan tersebut tidak disertai dengan bukti-bukti yang benar.
2. Tidak mengisi formulir pengaduan secara lengkap dan benar.
3. Sengketa yang diadakan bukan merupakan kewenangan BPSK.
4. Pengaduannya bukan konsumen akhir (*end user*)
5. Pengaduan yang bersifat *class action*.
6. Pengaduan yang dilakukan oleh pelaku usaha.

B. Tahap Persidangan

Setiap penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK dilakukan majelis yang dibentuk berdasarkan keputusan ketua BPSK dan dibantu oleh panitera. Majelis tersebut harus berjumlah ganjil dan paling sedikit terdiri 3 orang anggota BPSK yang mewakili unsur pemerintah (sebagai ketua) dan unsur konsumen serta unsure pelaku usaha sebagai anggota, sedangkan panitera ditunjuk dari sekretariat BPSK. Jika permohonan telah diterima lengkap,

maka ketua BPSK memanggil pelaku usaha secara tertulis disertai dengan salinan berkas pengaduan dari konsumen, selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja serta permohonan penyelesaian sengketa konsumen diterima secara benar dan lengkap. Untuk keperluan pemanggilan pelaku usaha tersebut, dibuat surat panggilan yang memuat hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban serta kewajiban pelaku usaha untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian konsumen tersebut yang disampaikan pada hari persidangan pertama.

1. Persidangan Dengan Cara Konsiliasi

Penyelesaian sengketa konsumen melalui konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi majelis yang bertindak pasif sebagai konsiliator. Jadi dalam hal ini majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi. Dalam persidangan konsiliasi ini, majelis (konsiliator) mempunyai tugas :

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan.
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa.
- d. Menjawab pertanyaan konsumen dan pelaku usaha, perihal peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.

Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa selanjutnya dibuat dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa. Selanjutnya diserahkan kepada majelis untuk dibuat sebuah putusan BPSK untuk menguatkan perjanjian tersebut.

2. Persidangan Dengan Cara Mediasi

Penyelesaian sengketa konsumen secara mediasi, majelis bertindak aktif sebagai mediator untuk mendamaikan para pihak dengan cara memberikan nasehat, petunjuk, saran, dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa. Dalam hal ini, majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi. Apabila telah tercapai kesepakatan antara konsumen dengan pelaku usaha maka dituangkan dalam putusan BPSK.

3. Persidangan Dengan Cara Arbitrase

Penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Dalam hal ini para pihak memilih arbiter yang berasal dari anggota BPSK. Pihak konsumen memilih arbiter yang berasal dari unsur konsumen dan pelaku usaha memilih arbiter dari yang berasal dari unsur pelaku usaha sebagai anggota majelis. Arbiter yang terpilih sebagai arbiter ketiga dari anggota BPSK yang berasal dari unsur pemerintah sebagai ketua majelis.

Ketua majelis di dalam persidangan wajib memberikan petunjuk kepada konsumen dan pelaku usaha mengenai upaya hukum yang digunakan oleh para pihak yang bersengketa. Dengan izin ketua majelis, para pihak yang bersengketa dapat mempelajari semua berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seluruhnya.

Pada persidangan pertama, ketua majelis wajib mendamaikan kedua belah pihak yang bersengketa. Jika terjadi perdamaian antara kedua belah pihak yang bersengketa, maka majelis wajib membuat putusan dalam bentuk penetapan perdamaian. Sebaliknya jika tidak tercapai perdamaian, maka persidangan dimulai dengan membacakan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha. Dalam hal ini ketua majelis memberikan kesempatan yang

sama kepada kedua belah pihak yang bersengketa untuk menjelaskan hal-hal yang dipersengketakan.

Konsumen memiliki hak untuk mencabut gugatannya (dengan surat pernyataan) pada persidangan pertama sebelum pembacaan surat jawaban dari pelaku usaha. Dalam hal ini demikian. Maka majelis wajib mengumumkan bahwa gugatan dicabut. Apabila pada tanggal yang ditentukan konsumen tidak memenuhi panggilan ketua majelis tanpa alasan yang dapat dipertanggung jawabkan, gugatan dinyatakan gugur, dan apabila konsumen menginginkan, maka konsumen dapat mengajukan gugatan sekali lagi dengan prosedur yang sama untuk mengajukan gugatan. Sedangkan pelaku usaha tidak hadir dalam persidangan pertama, maka majelis memberikan kesempatan terakhir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang disediakan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja terhitung sejak persidangan pertama diberitahukan dengan surat panggilan oleh sekretariat BPSK.

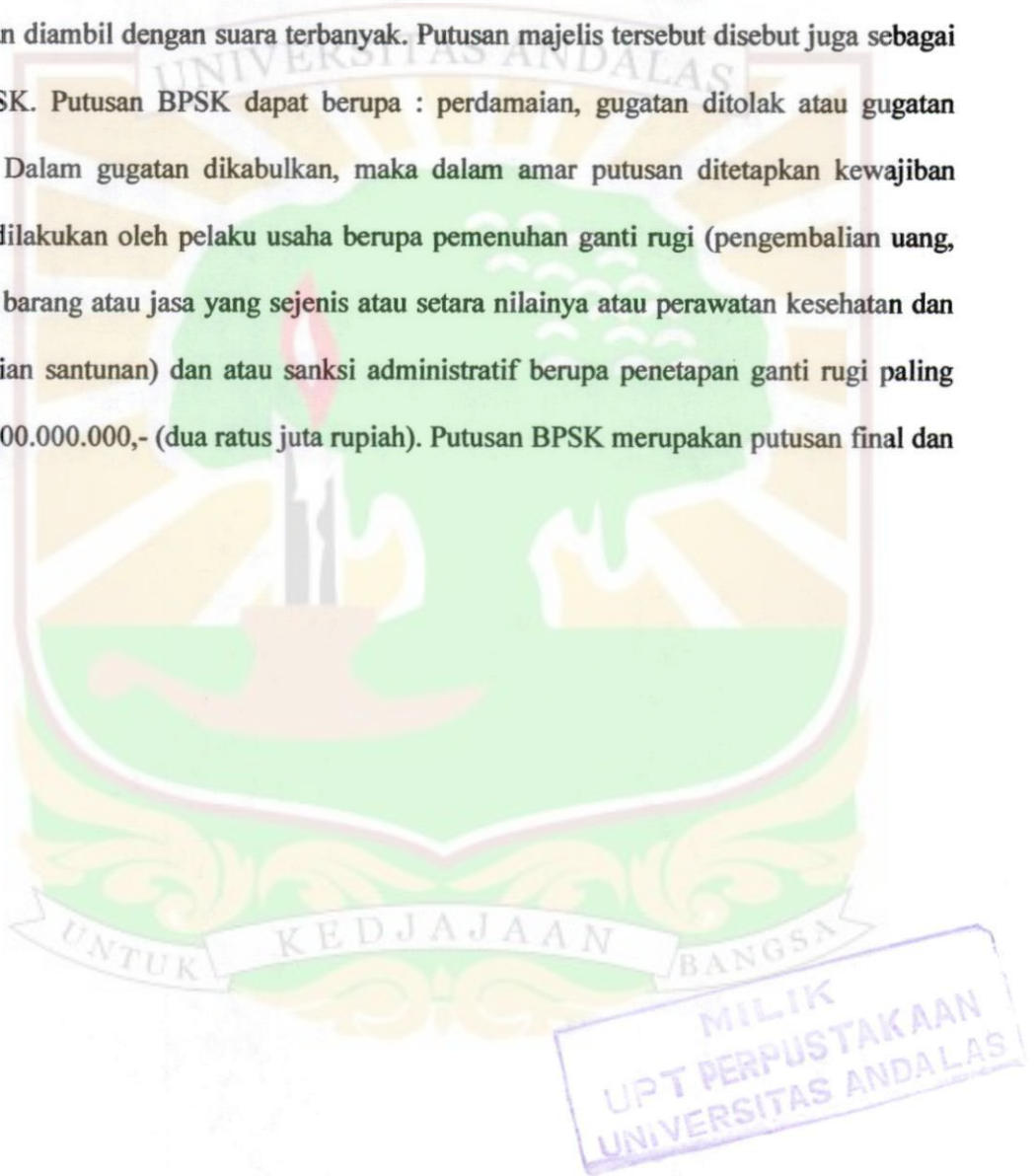
Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir, maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum. Sebaliknya jika pelaku usaha yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh majelis tanpa kehadiran pelaku usaha.

C. Tahap Putusan

Majelis wajib menyelesaikan sengketa konsumen selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak dibentuknya majelis apabila sengketa itu diselesaikan dengan cara konsiliasi, atau mediasi sedangkan apabila sengketa konsumen diselesaikan dengan cara arbitrase terhitung sejak penunjukan arbiter oleh para pihak. Hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi dibuat dalam perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha, selanjutnya dikuatkan dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam konsiliasi

dan mediasi tidak memuat sanksi administratif. Sedangkan hasil penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dibuat dengan putusan majelis yang ditandatangani oleh ketua dan anggota majelis. Putusan majelis dalam arbitrase dapat memuat sanksi administratif.

Putusan majelis sedapat mungkin didasarkan atas musyawarah untuk mencapai mufakat, namun jika telah diusahakan sungguh-sungguh ternyata tidak menghasilkan kata mufakat, maka putusan diambil dengan suara terbanyak. Putusan majelis tersebut disebut juga sebagai putusan BPSK. Putusan BPSK dapat berupa : perdamaian, gugatan ditolak atau gugatan dikabulkan. Dalam gugatan dikabulkan, maka dalam amar putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha berupa pemenuhan ganti rugi (pengembalian uang, penggantian barang atau jasa yang sejenis atau setara nilainya atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan) dan atau sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp.200.000.000,- (dua ratus juta rupiah). Putusan BPSK merupakan putusan final dan mengikat.⁴⁷



⁴⁷ Data dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyebab terjadinya sengketa pemadaman listrik ini adalah pihak konsumen merasa dirugikan karena terjadinya pemadaman listrik berturut – turut selama 3 hari 2 malam baik itu kerugian materil maupun inmateril serta pihak PLN tidak memberikan informasi yang jelas ketika diminta informasi mengenai pemadaman listrik ini. Penyebab terjadinya sengketa yang kedua adalah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar baik itu kerugian materil maupun inmateril karena sengketa yang terjadi mengenai Penyitaan dan Pengrusakan KWH meter milik konsumen maka konsumen tidak dapat beraktifitas dengan baik dan membuat malu dengan tetangga nya apakah penggugat selama ini tidak membayar tagihan listrik padahal penggugat telah membayar kewajibannya tagihan tiap bulannya. Pencabutan dan Penyitaan ini bertentangan dengan Pasal 7 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PT.PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilaksanakan terlebih dahulu dengan konsiliasi dan mediasi namun tidak ada kesepakatan kedua belah pihak sehingga majelis BPSK yang terdiri dari 3 unsur (konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah) mengeluarkan keputusan, putusannya dimenangkan oleh pihak PLN karena tuntutan pertama yang diajukan oleh konsumen (penggugat) batal oleh karena tuntutannya berupa pencabutan SK Direksi sehingga bukan wewenang BPSK melainkan wewenang Pengadilan Tata Usaha Negara Padang sehingga dengan batalnya tuntutan pertama, maka tuntutan lainnya juga tidak dapat dipenuhi. Sedangkan proses yang

penyelesaian sengketa yang kedua adalah melalui konsiliasi, namun tidak ada titik temu permasalahannya maka para pihak yang bersengketa sepakat untuk menyelesaikan sengketa tersebut dengan arbitrase, maka putusan yang dibuat oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang dimenangkan oleh konsumen dengan alasan tergugat tidak mempunyai iktikad baik dan diskriminatif dalam melakukan Pencabutan dan Penyitaan KWH meter sebagaimana yang diatur dalam Pasal 7 sub (a) dan (c) Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

B. Saran

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan beberapa saran, yaitu :

1. Diharapkan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen agar mensosialisasikan mengenai apa itu BPSK, sehingga konsumen dapat mengetahui keberadaan BPSK serta fungsi dari lembaga BPSK ini, jadi konsumen apabila dirugikan hak-haknya oleh pelaku usaha, maka konsumen tersebut dapat melaporkan pada BPSK tersebut.
2. Pada penyelesaian sengketa konsumen ini melibatkan pelaku usaha, dimana pelaku usaha dalam hal ini adalah PT.PLN (Persero), maka diharapkan PT.PLN dapat transparan dan terbuka dalam memberikan data serta informasi kepada masyarakat luas.
3. Khusus untuk karyawan dan pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang agar lebih memahami Undang – Undang Perlindungan Konsumen serta peraturan lainnya di bidang hukum, karena sedikit sekali pegawai Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang berlatar belakang pendidikan dibidang hukum. Sehingga

dengan memahami mengenai masalah hukum, maka dapat memberikan keputusan yang adil bagi pihak yang bersengketa, baik konsumen ataupun pelaku usaha.

4. Pelanggan (konsumen) yang mengajukan pengaduan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, agar lebih teliti dalam melakukan tuntutan, serta disesuaikan dengan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Abdul R. Salim, dkk. *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan Teori dan Contoh*. Penerbit : Kencana Media Group. Jakarta, 2005.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit : PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 2005.
- A.Z. Nasution. *Konsumen dan Hukum*, Penerbit Pustaka Sinar Harapan, Jakarta. 1995.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta 2000.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Umum. Jakarta 2000.
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit CT citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- J. Satrio, *Hukum Perikatan, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2001.
- M. Yahya Harahap, *Segi-segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung, 1986.
- Mariam Darus Badzulzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Citra Adytia Bakti, Bandung, 2001.
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT. Citra Aditya Bakti Bandung, 2000,
- Sanusi Bintang dan Dahlan, *Poko-pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, cadang 2000.
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2006.
- Subekti, *Hukum Perjanjian*, Intermasa, Jakarta, 1998.

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 *Tentang Perlindungan Konsumen.*

Undang - Undang No. 20 Tahun 2002 *Tentang Ketenagalistrikan.*

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

INTERNET

<http://www.esdm.co.id>

<http://www.pln.co.id>

<http://www.kotabogor.go.id>

<http://www.tempointeraktif.com>





KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ANDALAS
REGULER MANDIRI

Kampus Jl.Pancasila No. 10 Padang – 25117 Telp. (0751) 27404

Nomor : 318 /UN16.4/KM-RM/2012

Padang, 30 April 2012

Lamp. : -

Hal : Tugas Survey/Penelitian/Studi Pustaka
Co-Schap/Praktek Lapangan/KKN/Wawancara/dll.

Kepada Yth.
Sdr. Kepala Kesbang Linmas Kota Padang
di
Padang

Dengan ini disampaikan kepada saudara , bahwa kami menugaskan seorang mahasiswa:

Nama : Eggy
Nomor Bp : 0810113285
Prog. Kekhususan : Hukum Perdata Bisnis
Fakultas : **Hukum Reguler Mandiri**
Alamat : Jl. Sawahan IV 16 Padang
Untuk melakukan : Penelitian Lapangan
Judul : "PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PELANGGAN
(KONSUMEN) DENGAN PIHAK PT.PLN (PERSERO) PADA BADAN
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA
PADANG"
Waktu : 3 (tiga bulan)

Untuk itu mohon bantuan saudara agar yang bersangkutan dapat melaksanakan tugas sebagaimana mestinya, disamping itu kami juga mengharapkan saudara dapat membantu dalam memberikan data yang dibutuhkan.

Demikianlah disampaikan kepada saudara, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih



Yosefwan, SH, MH, LLM
19621231 198901 1 002.

Tembusan disampaikan kepada Yth,

- 1.Sdr. Rektor Universitas Andalas.
- 2.Sdr. Dekan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- 3.Sdr. Ketua Bagian Hukum Perdata Bisnis
- 4.Sdr. Pembimbing I dan II
- 5.Sdr.yang bersangkutan.
- 6.Pertinggal