

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perlindungan hukum bagi konsumen sangat penting dalam menjaga keseimbangan hubungan hukum antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga perlu adanya prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi konsumen yang dapat menjadi acuan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.¹ Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundangkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan ini merupakan perkembangan yang sangat berarti dalam perkembangan hukum perlindungan konsumen di Indonesia yang mana diharapkan dapat mendidik masyarakat Indonesia untuk lebih kritis akan segala hak-hak dan kewajiban-kewajiban yang dimilikinya terhadap pelaku usaha.² Selain Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, ada juga peraturan untuk melindungi konsumen listrik yaitu Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Tenaga listrik dalam kehidupan modern saat ini merupakan unsur mutlak yang harus dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, energi listrik merupakan tolak ukur kemajuan masyarakat. Tanpa tenaga listrik, umumnya teknologi tidak dapat berfungsi sesuai dengan peruntukannya. Listrik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, karena tanpa listrik

¹Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 9.

²Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia Pustaka, Jakarta 2000, hlm. 2.

aktivitas sehari-hari dan roda pemerintahan tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan sebagian besar kebutuhan masyarakat sangat bergantung dari energi listrik. Maka tidak dapat dipungkiri bahwa energi listrik sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

Di Indonesia penyediaan listrik dikuasai oleh Negara yang pengelolaannya saat ini dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara, selanjutnya disingkat dengan PT PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), diberikan kuasa sebagai pemegang usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum berdasarkan UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan PP No. 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyedia Tenaga Listrik.³ Sebagai produsen tunggal dalam penyedia tenaga listrik tentunya memiliki tanggung jawab besar baik dalam distribusi aliran listrik maupun pelayanan publik yang tentu dihadapkan dengan berbagai masalah yang berkaitan dengan publik, namun tidak hanya menjadi tanggung jawab PT PLN (Persero) melainkan tanggung jawab bersama karena berkaitan dengan citra negara dan bangsa pada skala nasional dan internasional.⁴

Hubungan hukum konsumen listrik dengan pihak PT PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Dalam jual beli tenaga listrik, terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak, konsumen berkewajiban untuk membayar tagihan pemakaian tenaga listrik sesuai dengan batas waktu yang diperjanjikan dan berhak mendapatkan tenaga listrik serta pelayanan ketenagalistrikan, sedangkan PT PLN

³Gabriela Patricia Andrea, 2016, "Perlindungan Konsumen dalam Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT PLN (Persero)", *Lex Crimen* Vol. V/No. 6/Ags/2016.

⁴Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 171.

berkewajiban menyediakan tenaga listrik dan jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada konsumen listrik sehingga berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari konsumen listrik.

PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha. Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi, mengingat adanya konsumen yang masih dirugikan. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, maupun akibat dari adanya perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pelaku usaha.⁵

Permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat salah satunya adalah dalam hal pelaksanaan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) oleh PT PLN (Persero). Dasar utama PLN mengeluarkan kebijakan P2TL sebagai antisipasi atas kerugian kehilangan atau susut daya listrik yang diakibatkan oleh faktor yang sifatnya non-teknis. Sebagaimana dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Direksi PT PLN (Persero) No. 088-Z.P/DIR/2016 tentang P2TL bahwa setiap Unit PLN secara rutin atau khusus melaksanakan P2TL dalam rangka menertibkan penyaluran Tenaga Listrik untuk menghindari bahaya listrik bagi masyarakat, meningkatkan pelayanan dan menekan susut. Akan tetapi, pada pelaksanaannya program P2TL di lapangan justru menimbulkan persoalan di masyarakat akibat tindakan sewenang-wenang yang dilakukan oleh PLN. Kesewenang-wenangan yang berupa tindakan pembongkaran meteran listrik dan

⁵Ahmadi Miru, *op.cit*, hlm. 1.

melakukan pemutusan arus listrik serta pengenaan tagihan susulan yang memberatkan dan merugikan konsumen. Hal ini justru akan bersinggungan secara langsung dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kerugian yang dialami konsumen akibat pelaksanaan P2TL dinilai telah melanggar hak-hak konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 4 UUPK maupun melanggar kewajiban dari pelaku usaha sendiri sebagaimana diatur dalam Pasal 7 UUPK. Konsumen dinyatakan bersalah melakukan suatu tindakan yang merugikan PLN berupa pelanggaran atas kerusakan meteran listrik di persil konsumen yang belum tentu dilakukannya dan terbukti kebenarannya menurut hukum. Disini dapat membuat hak-hak konsumen semakin terpinggirkan karena konsumen dalam posisi yang lemah. Pada keadaan seperti inilah peran UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dapat dijadikan pegangan atau dasar konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya.

Sengketa yang timbul dari kegiatan-kegiatan usaha yang terjadi dalam kehidupan masyarakat ini, antara pelaku usaha dan konsumen membutuhkan penyelesaian agar tidak menimbulkan perselisihan yang berkepanjangan. Pada hakikatnya, penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses. Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi di dalam pengadilan, kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerjasama (kooperatif) di luar pengadilan. Proses penyelesaian litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan di antara para pihak. Sebaliknya, proses di luar pengadilan menghasilkan

kesepakatan bersifat “*win-win solution*”, dijamin kerahasiaan sengketa para pihak, dihindari kelambatan yang diakibatkan karena hal prosedural dan administratif, menyelesaikan masalah secara komprehensif dalam kebersamaan, dan tetap menjaga hubungan baik.⁶

UUPK memberikan peluang bagi konsumen yang merasa dirugikan dikarenakan tidak adanya pertanggungjawaban lebih lanjut pelaku usaha terhadap konsumen, untuk menggugat pelaku usaha melalui jalur non litigasi (di luar pengadilan). Hal ini termuat dalam Pasal 45 ayat (2) UUPK menyatakan penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, UUPK memperkenalkan sebuah lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).⁷ BPSK adalah pengadilan khusus konsumen (*small claim court*) yang sangat diharapkan dapat menjawab tuntutan masyarakat agar proses berperkara berjalan cepat, sederhana dan murah.⁸ Menurut Pasal 1 angka 11 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, badan penyelesaian sengketa konsumen adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. BPSK dibentuk oleh pemerintah di daerah tingkat II (kabupaten/kota) untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.⁹

⁶Susanti Adi Nugroho, *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm. 2.

⁷Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 184.

⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 126.

⁹Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2016, hlm. 142.

Pasal 3 huruf a Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menyatakan bahwa proses penyelesaian sengketa di BPSK dapat ditempuh melalui tiga cara yakni dengan cara Konsiliasi, Mediasi atau Arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen tersebut dilakukan berdasarkan pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan yaitu arbitrase.

Istilah arbitrase berasal dari kata “*arbitrare*” (bahasa latin) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu perkara menurut kebijaksanaan. Dihubungkannya arbitrase dengan kebijaksanaan tersebut menimbulkan seolah-olah arbiter atau majelis arbiter dalam menyelesaikan suatu sengketa tidak berlandaskan norma-norma hukum dan sengketa tersebut diputus hanya berdasarkan kepada kebijaksanaan saja. Pandangan tersebut keliru, karena arbiter atau majelis arbiter tersebut juga menerapkan hukum seperti halnya yang dilakukan oleh hakim atau pengadilan.¹⁰

Dalam Pasal 1 angka 11 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/2001 yang dimaksud dengan arbitrase adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang dalam hal ini para pihak yang bersengketa menyerahkan sepenuhnya penyelesaian sengketa kepada BPSK.

Untuk menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK membentuk majelis yang jumlahnya harus ganjil, paling sedikit 3 (tiga) orang yang mewakili semua unsur (pemerintah, konsumen, pelaku usaha) dan dibantu oleh seorang panitera. Untuk menghindari proses penyelesaian sengketa berlarut-larut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan batasan kepada BPSK. Setelah gugatan diterima, BPSK dalam waktu 21 hari wajib mengeluarkan putusan.¹¹

Putusan yang dijatuhkan oleh majelis BPSK bersifat final dan mengikat para pihak. Penjelasan Pasal 54 ayat (3) UUPK menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan final adalah bahwa terhadap putusan BPSK tidak ada upaya banding dan kasasi. Mengikat mengandung makna memaksa dan sebagai sesuatu

¹⁰R. Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, Angkasa Offset, Bandung, 1981, hlm. 1.

¹¹Zulham, *op.cit*, hlm. 145.

yang harus dijalankan oleh pihak yang berkewajiban itu. Putusan BPSK harusnya dipandang sebagai putusan yang telah berkekuatan hukum tetap. Namun, kenyataannya tidak semua putusan yang dihasilkan BPSK dengan arbitrase ini akan memberikan kepuasan pada para pihak sehingga mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK. Sebagaimana ketentuan Pasal 56 ayat (2) UUPK membuka peluang bagi para pihak untuk mengajukan keberatan terhadap putusan BPSK.¹² Pasal tersebut menyatakan bahwa para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 (empat belas) hari kerja setelah menerima pemberitahuan putusan tersebut.

Salah satu kasusnya adalah mengenai pembongkaran meteran listrik dalam hal pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga listrik (P2TL). Penggugatnya adalah A.H. Arslan selaku konsumen yang beralamat di Jl. Pepaya No. 7, Perumnas Belimbing, Kecamatan Kuranji, Kota Padang melawan PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat Area Padang Rayon Kuranji. Awal mula kasus ini adalah pada hari Jumat tanggal 8 Desember 2017 Tim P2TL PT PLN Rayon Kuranji mendatangi rumah penggugat untuk memeriksa kWh meter di rumah penggugat. Hasil pemeriksaan tersebut ditemukannya pelanggaran pada Alat Pengukur dan Pembatas (APP) di persil penggugat yang mempengaruhi pengukuran energi dengan cara klaim spanning terminal kWh dilepaskan sehingga mengakibatkan piringan tidak berputar, yang menyebabkan tidak terukurnya arus listrik yang dipakai oleh penggugat. Akibatnya, penggugat dikenakan sanksi tagihan susulan sebesar Rp 18.172.138,- (delapan belas juta seratus tujuh puluh

¹²*Ibid*, hlm. 146.

dua ribu seratus tiga puluh delapan rupiah) disertai pemutusan sementara aliran listrik di bangunan penggugat.

Penggugat tidak bisa menerima atas tuduhan pihak PLN yang menyimpulkan kerusakan meteran listrik di rumah penggugat adalah perbuatan penggugat atau atas perintah penggugat dan juga tidak bisa menerima sanksi tagihan yang harus penggugat bayar ke pihak PLN. Penggugat menyatakan tidak pernah melakukan pengrusakan dan atau meminta orang lain atau pihak lain untuk melakukan pengrusakan. Penggugat sudah merasa dirugikan secara materil dan immateril. Atas tindakan PLN tersebut penggugat mendaftarkan permasalahan ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang dengan Nomor Perkara: 01/P3K/I/2018 pada tanggal 8 Januari 2018. Setelah dikeluarkannya putusan arbitrase oleh BPSK tanggal 16 Maret 2018, terhadap amar putusan BPSK tersebut, tergugat melakukan upaya hukum dengan mengajukan keberatan ke Pengadilan Negeri dan mengajukan permohonan kasasi serta Peninjauan Kembali di Mahkamah Agung.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji permasalahan tersebut kedalam bentuk penelitian skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA SECARA ARBITRASE ANTARA PT PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG (Studi Perkara Nomor 01/P3K/I/2018)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sebagaimana telah diuraikan diatas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?
2. Bagaimana pelaksanaan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) oleh para pihak dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018?
3. Bagaimana akibat hukum dari putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagi para pihak dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, antara lain adalah:

1. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) oleh para pihak dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018.
3. Untuk mengetahui akibat hukum dari putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagi para pihak dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah ilmu pengetahuan, memperluas cara berpikir serta melatih kemampuan penulis dalam melakukan penelitian hukum dan mewujudkannya dalam bentuk karya ilmiah berbentuk skripsi.
 - b. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti berikutnya dalam melakukan penelitian lebih lanjut di bidang perlindungan konsumen
2. Manfaat Praktis
- a. Memberikan informasi, pemahaman teori dan kepustakaan mengenai perlindungan konsumen.
 - b. Memberikan kontribusi dan manfaat bagi individu, masyarakat, atau pihak-pihak yang berkepentingan yang ingin mengetahui ketentuan dan proses penyelesaian sengketa konsumen di bidang ketenagalistrikan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
 - c. Memberikan kontribusi pemikiran yang dapat digunakan dan dijadikan referensi dalam pengambilan kebijakan, pelaksanaan dan penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK Kota Padang.
 - d. Agar penelitian ini bermanfaat bagi penegak hukum agar mendapat masukan dari kelebihan-kelebihan yang ada pada penelitian.

E. Metode Penelitian

Menurut Soerjono Soekanto, Penelitian Hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan

jalan menganalisisnya.¹³ Dalam penelitian ini, penulis membutuhkan suatu metode penelitian yang akan menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian sehingga hasil penelitian yang dihasilkan menjadi valid, ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan.

1. Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto yuridis empiris adalah suatu pendekatan yang dilakukan untuk menganalisis tentang sejauh manakah suatu Peraturan/Perundang-undangan atau hukum yang sedang berlaku secara efektif, dengan pokok pembahasan yang menekankan pada aspek hukum (Perundang-undangan) yang berlaku, dikaitkan dengan praktiknya dilapangan.¹⁴

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu penelitian yang memberikan data tentang suatu keadaan atau gejala yang terdapat dilapangan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang didapat tersebut. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan gambaran yang menyeluruh, lengkap dan sistematis tentang penyelesaian sengketa konsumen dalam bidang ketenagalistrikan pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang.

3. Sumber dan Jenis Data

a. Sumber data

Sumber data dari penelitian ini berasal dari:

1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

¹³Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia (UI), Jakarta, 1986, hlm. 43.

¹⁴*Ibid*, hlm. 52.

Merupakan penelitian-penelitian yang dilakukan terhadap buku-buku, karangan ilmiah, undang-undang dan peraturan terkait lainnya. Bahan penelitian kepustakaan ini penulis peroleh dari :

- a) Perpustakaan Universitas Andalas
- b) Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Andalas
- c) Buku-buku dan literatur

2) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dengan penelitian lapangan ini data yang diperoleh dan digunakan adalah data primer, yaitu data yang dikumpulkan dilapangan. Data diperoleh dengan mengadakan wawancara secara terstruktur, dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun terlebih dahulu. Penelitian dilapangan dilaksanakan dengan jalan mengunjungi BPSK Kota Padang, serta melakukan wawancara dengan pihak penggugat dan tergugat dalam perkara Nomor: 01/P3K/I/2018 untuk memperoleh data yang mendukung penelitian ini.

b. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari penelitian lapangan (*field research*). Dalam pengumpulan data primer ini penulis dapat memperoleh data melalui wawancara dengan Majelis dan Panitera BPSK Kota Padang yang menyelesaikan perkara Nomor: 01/P3K/I/2018 beserta pihak penggugat dan tergugat, selanjutnya dilakukan pencatatan hasil wawancara.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada dan terolah, dengan kata lain data tersebut telah ada, baik dalam literatur, perundang-undangan yang terkait dengan objek penelitian, atau sumber-sumber tertulis lainnya.

Data sekunder ini diperoleh dari:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan dan peraturan lainnya yang berkaitan,¹⁵ diantaranya:

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
3. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
5. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen
6. Peraturan Direksi PT PLN (Persero) No. 088-Z.P/DIR/2016 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik

¹⁵Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 113.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan penelitian yang berasal dari literatur, makalah atau jurnal hukum, teori-teori ataupun pendapat dari para ahli hukum, termasuk bahan putusan dari BPSK Kota Padang.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier dapat berupa kamus, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya.¹⁶

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Studi Dokumen, yaitu mempelajari dan memahami dokumen-dokumen, peraturan perundang-undangan, jurnal dan buku-buku pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti sebagai referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian.
- b. Wawancara, Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara. Wawancara merupakan cara memperoleh data melalui lisan dengan tanya jawab antara pewawancara dengan narasumber (responden). Pada penelitian ini, wawancara dilakukan dengan tanya jawab terhadap Majelis dan Panitera BPSK Kota Padang yang menyelesaikan perkara Nomor: 01/P3K/I/2018 beserta penggugat (Bapak A.H. Arslan) dan tergugat (Ibuk Anisa Utama,SH selaku assistant analyst hukum PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat).

¹⁶*Ibid*, hlm.114.

5. Pengolahan dan Analisis Data

a. Pengolahan Data

Pengolahan data adalah kegiatan merupakan hasil pengumpulan data dilapangan sehingga siap untuk dianalisa.¹⁷ Data yang didapat dan diolah melalui proses *editing*, yaitu memeriksa kekurangan yang ditemukan dan melakukan perbaikan terhadap kekurangan tersebut.

b. Analisis Data

Berdasarkan sifat penelitian ini yang menggunakan metode penelitian bersifat deskriptif analitis, maka analisis data yang digunakan adalah analisa data secara pendekatan kualitatif terhadap data primer dan data sekunder.¹⁸ Analisis data menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan sebagai hukum positif dengan mendeskripsikan data-data, tidak menggunakan angka-angka. Dengan menganalisis data primer dan data sekunder yang dapat diperoleh dari penelitian disusun dengan teratur dan sistematis, kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan jawaban dari permasalahan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN KEPUSTAKAAN

¹⁷Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1999, hlm.72.

¹⁸Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 177.

Pada bab ini memuat beberapa kajian antara lain: tinjauan tentang perlindungan konsumen, tinjauan tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), tinjauan tentang arbitrase, dan tinjauan tentang ketenagalistrikan.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang proses penyelesaian sengketa konsumen secara arbitrase dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018 di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang, pelaksanaan putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) oleh para pihak dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018, dan akibat hukum dari putusan arbitrase Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) bagi para pihak dalam Perkara Nomor 01/P3K/I/2018.

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari sengketa konsumen yang diteliti dan saran yang akan diberikan terhadap sengketa konsumen yang akan diteliti.

DAFTAR PUSTAKA