

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN
PT. PLN (PERSERO) DI BPSK KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
SITI ALPISAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
TAHUN 2023 M/ 1445 H**

**PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN
PT. PLN (PERSERO) DI BPSK KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana dalam Ilmu Hukum**

Oleh

Siti Alpisah

190102040485



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS SYARIAH
JURUSAN HUKUM EKONOMI SYARIAH (MUAMALAH)
BANJARMASIN
TAHUN 2023 M/ 1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Alpisah
NIM : 190102040485
Tempat/Tgl. Lahir : Baruh Bahinu Dalam, 05 Oktober 2000
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas : Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin”** adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 03 Oktober 2023
Yang Membuat Pernyataan



Siti Alpisah

BUKTI BEBAS PLAGIASI

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI**



Nomor: B-4876/Un. 14/III.2/PP.00.9/10/2023

Setelah kami melakukan pengecekan dengan aplikasi Turnitin dengan alamat web <https://www.turnitin.com/>, dengan ini kami nyatakan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Siti Alpisah
NIM : 190102040485
Prodi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Judul : PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN PT. PLN (PERSERO)
DI BPSK KOTA BANJARMASIN

memenuhi syarat ketentuan cek plagiarisme maksimal 25%. Naskah Skripsi tersebut dinyatakan layak untuk diterbitkan dan dipublikasikan.

Mengetahui,
Ketua Jurnal Fakultas Syariah



[Handwritten Signature]
Dr. Anwar Hafidzi, Lc., MA, HK

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM
NEGERI ANTASARI BANJARMASIN FAKULTAS SYARIAH**

Jalan A Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235 Telepon (0511)
3265783

website: www.fs.uin.antasari.ac.id e-mail: fasya@uin-antasari.ac.id

NAMA : Siti Alpisah
NIM : 190102040485
JUDUL : Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PT. PLN (Persero)
di BPSK Kota Banjarmasin)
DOSEN : Muhammad Haris S.H., M.Kn.

No	Tanggal	Agenda	Isi Bimbingan	TTD Dosen
1	18-04-2023	Konsultasi Bab I	1. Latar belakang gambarkan kasus pada penelitian yang menerangkan PLN 2. Perbaiki nomor halaman 3. Sesuaikan dengan pedoman penulisan	
2	01-06-2023	Perbaikan dan ACC BAB I	Acc Bab I Lanjut Bab II	
3	22-06-2023	Konsultasi Bab II	1. Tambahkan teori tentang jurnal 2. Daftar isi lampirkan 3. Perbaiki segi penulisan dalam teori baik segi pragraf dan lanjutkan ke bab berikutnya.	
4	26-06-2023	Perbaikan dan ACC BAB II	Acc Bab II Lanjut Bab III	
5	05-06-2023	Konsultasi Bab III	1. Perbaiki segi penulisan sesuaikan dengan pedoman 2. Footnote diperbaiki	
6	10-06-2023	Perbaikan dan ACC BAB III	Acc Lanjutkan bab selanjutnya	
7	12-09-2023	Konsultasi Bab IV (data)	1. Narasikan analisis data terlalu sederhana 2. Ditambahi lebih diperjelas analisis datanya	
8	20-09-2023	Konsultasi Bab IV (analisis)	Analisis pada aspek hukum Islam	
9	25-09-2023	Perbaikan dan ACC Bab IV	Acc Lanjut bab V	
10	28-09-2023	Konsultasi Bab V	Perbaiki Penulisan Kalimat	
11	03-10-2023	Perbaikan dan ACC Bab V	Acc cek Kelengkapan	
12	04-10-2023	Konsultasi Kelengkapan dan ACC Skripsi	Acc. Bisa dimunaqasahkan	

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan
PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin
Ditulis oleh : Siti Alpisah
NIM : 190102040485
Program : Strata Satu (S-1)
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Tahun Akademik : 2023/2024
Tempat dan tanggal lahir : Baruh Bahinu Dalam, 05 Oktober 2000
Alamat : Jl. Pandu Gang 1

Setelah diteliti diadakan perbaikan seperlunya, dapat disetujui untuk dipertahankan di
depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari
Banjarmasin.

Banjarmasin, Oktober 2023

Pembimbing,



Muhammad Haris, M.Kn.
NIP.19861117201101005

Mengetahui
Ketua Program Studi Hukum Ekonomi Syariah (Muamalah)
Fakultas Syariah
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin



Muhammad Haris, M.Kn.
NIP.19861117201101005

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "*Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PLN di BPSK Kota Banjarmasin*", ditulis oleh Siti Alpisah (190102040485) telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 20 Oktober 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (87,2)



Dekan Fakultas Syariah
UIN Antasari Banjarmasin

Amelia Rahmaniah, M.H.
NIP.197105191997032001

Tim Penguji

Nama

1. Dra. Hj. Rusdiyah, M.HI
(Ketua Anggota)
2. Muhammad Haris, M.Kn
(Anggota)
3. Muhammad Syarif Hidayatullah, S.E., M.H
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.

ABSTRAK

Siti Alpisah, “*Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin*”. Skripsi, Pembimbing Muhammad Haris, M.Kn. pada Program Studi Hukum Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, 2023.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Sengketa, BPSK*

Penelitian ini dilatar belakangi karena terlalu banyak pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pemakai jasa listrik atau pelanggan listrik yang sering disebut sebagai penggunaan arus listrik secara melawan hukum. Konsumen merasa keberatan atas haknya yang tidak terpenuhi mengajukan gugatan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen). Konsumen selalu tidak dikabulkan dalam pengaduannya dalam terkait pelanggaran P2TL (Penerbitan Pemeriksaan Tenaga Listrik) karena PLN selalu berdalih dan berlindung pada Peraturan Direksi PT. PLN dan selama pilihan metode penyelesaian yg di pilih adalah mediasi yang hakikatnya merupakan kesepakatan antara para pihak, maka majelis BPSK tidak dapat memberikan sanksi kepada PLN ataupun mengabulkan pengaduan konsumen. perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Ada 8 (Delapan) kasus terkait permasalahan konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin salah satunya penulis ambil kasus pada permasalahan konsumen dan PT. PLN (Persero) Perkara BPSK Nomor:18/PN BPSK.BJM/VIII/2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penyelesaian sengketa dan bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin.

Jenis penelitian yang digunakan hukum Empiris dan menggunakan pendekatan studi kasus. Data yang diperoleh dikumpulkan dengan Teknik wawancara dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian ini dalam proses penyelesaian perkara BPSK Nomor:18/PN BPSK.BJM/VIII/2022 para pihak bersepakat memilih penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, Menurut analisis penulis penyelesaian secara mediasi menurut BPSK dan menurut Islam berdasarkan penjelasan sudah selaras dalam penyelesaiannya sama-sama menggunakan perdamaian kesepakatan para pihak tidak memaksa dan mendesak para pihak. Adapun Perlindungan yang dilakukan oleh BPSK menurut analisis penulis sudah menerapkan teori perlindungan hukum sebagaimana mestinya terhadap konsumen, dari mulai hak-haknya dari menerima pengaduan sampai penetapan hasil penyelesaian sengketa.

MOTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

(Q.S. Al-Baqarah:286)

“tiada ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tiada ada keberhasilan tanpa
kebersamaan. Tiada ada kemudahan tanpa doa”.

(Ridwan Kamil)

“Prosesnya mungkin ga mudah tapi endingnya bikin ga berhenti bilang
Alhamdulillah”

“Only you change your life. Nobody else can do it for you”

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur yang tiada henti kepada Allah Swt. Dengan taburan cinta dan kasih sayang-Mu lah memberikanku kekuatan penuh makna, bukti bahwa Engkau begitu sayang padaku. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Alhamdulillah skripsi yang jauh dari kata sempurna ini dapat terselesaikan. Sholawat, salam, serta rindu selalu terlimpahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad Saw, semoga dapat segera bertemu dengannya.

Kupersembahkan karya yang jauh dari sempurna ini, kepada orang yang telah mencintaiku tanpa pamrih, tanpa lelah, dan tanpa tapi, yang kucintai dan kusayangi sepenuh hati. Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya yang tidak sempurna ini kepada kedua orang tua tercintaku surgaku. Ayahku Haris Fadillah dan Ibuku Normayah melahirkan dengan penuh cinta, penuh kasih sayang, penuh kesabaran, aku yakin keikhlasan mengiringi tiap langkah-langkahku dengan segenap doa dari kalian berdua.

Untuk kaka tercintaku saudaraku yaitu Akhmad Paisal dan pamanku ihsan yang selalu memberikan semangat, motivasi dalam meraih keberhasilan dan memberikan kebahagiaan kepadaku, serta seluruh keluarga penulis yang telah mendukung penulis untuk selalu semangat menjalani kuliah hingga selesai. Dan semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat mereka khususnya orang tua dan keluarga penulis bahagia dan bangga, karena aku sadar, selama ini belum bisa membanggakan untuk mereka yang selalu berjuang untukku.

Kepada Sahabat terbaikku, Wafix, Jannah dan Isna yang banyak berpartisipasi di dalam pembuatan skripsi.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1.	ا :	A		16.	ط :	Th
2.	ب :	B		17.	ظ :	Zh
3.	ت :	T		18.	ع :	'
4.	ث :	Ts		19.	غ :	Gh
5.	ج :	J		20.	ف :	F
6.	ح :	H		21.	ق :	Q
7.	خ :	Kh		22.	ك :	K
8.	د :	D		23.	ل :	L
9.	ذ :	Dz		24.	م :	M
10.	ر :	R		25.	ن :	N
11.	ز :	Z		26.	و :	W
12.	س :	S		27.	هـ :	H
13.	ش :	Sy		28.	ء :	`
14.	ص :	Sh		29.	ي :	Y
15.	ض :	Dh				

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal Tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـَـ	A	Fathah
ـِـ	I	Kasrah
ـُـ	U	Dhammah

Kata sandang: Contoh: (الرِّجَال) al-rijâl bukan ar-rijâl, (الدِّبْوَان) al-dîwân

bukan ad-dîwân. Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
أَ - يَ	Ai	a dan i
أَ - وَ	A	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
بَا	Â	a dengan topi di atas
بِي	Î	i dengan topi di atas
بُو	Û	u dengan topi di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad-dîwân.

4. Syiddah (*Tasydîd*)

Syiddah atau *tasydîd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (َ) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberi tanda *syiddah* itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda *syiddah* itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضَّرْرَةُ) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. *Ta Marbûthah*

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *ta marbûthah* terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/. (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *ta marbûthah* tersebut diikuti oleh kata sifat (*na't*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *ta marbûthah* tersebut diikuti kata benda (*ism*), maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	تَرْيْقَه	Tharîqah
2	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّة	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3	وَحْدَةُ الْوُجُود	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam

alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak Abd al-Samad alPalimbânî; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûr al-Dîn al-Rânîr.

7. Cara Penulisan

Kata Setiap kata, baik kata kerja (fi‘l), kata benda (ism), maupun huruf (harf) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانِ مَلِكِ الصَّلَاحِ	mawlânâ Malik al-Shâlîḥ
يُؤْتِرِكُمْ اللَّهُ	yu’tsirukum Allâh
الْمَظَاهِرِ الْعَقْلِيَّةِ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	ḥub al-istithlâ‘
الْمَدَّةُ الْعَيْنِ	al-mâddah al-mashnû‘ah min al-hayawân
طَرْفُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	man salaka tharîqan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi yang berjudul: “*Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin*” guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dr. Hj. Amelia Rahmania, M.H. selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin, yang telah berkenan memberikan persetujuan sehingga skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.
2. Bapak Muhammad Haris, M.Kn. selaku Ketua Jurusan Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin sekaligus pembimbing, yang telah banyak memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

3. Ibu Firqah Annajiyah Mansyuroh, M.H., selaku sekertaris program studi Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin.
4. Seluruh Dosen Fakultas Syariah UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu dan pelayanan yang terbaik selama peneliti menjadi mahasiswa di Fakultas Syariah.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan dalam pembuatan skripsi ini.
6. Kepada seluruh pihak yang telah bersedia untuk diwawancarai sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT. membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata, penulis hanya bisa mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT. semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya. *Âmîn Yâ Râbbal Âlamîn.*

Banjarmasin, 05 Oktober 2023

Penulis,



Siti Alpisah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	ivv
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN.....	viii
ABSTRAK	viii
MOTO	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Signifikansi Penelitian	7
E. Definisi Operasional.....	8
F. Kajian Pustaka.....	10
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN MELALUI BPSK	17
A. Hukum Perlindungan Konsumen	17
1. Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen.....	17
2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha.....	19
B. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	25
1. Pengertian dan Dasar hukum BPSK	25
2. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) 25	
C. Alternatif Penyelesaian Sengketa di BPSK Dan Menurut Hukum Islam	27
1. Alternatif Penyelesaian Sengketa di BPSK	28

2. Alternatif Penyelesaian Sengketa Menurut Islam.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan.....	37
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Kasus Penelitian.....	38
D. Data dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV LAPORAN PENELITIAN	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
1. Profil BPSK Kota Banjarmasin	42
2. Tata Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Banja rmasin	43
B. Penyajian Data	45
C. Analisis Data.....	51
1. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Konsumen dan PT. PLN Perkara Nomor -.....	51
2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	57
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67
RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	90

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Anggota BPSK Kota Banjarmasin.....	42
Table 4.2 Anggota Sekretariat.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara Pihak BPSK	68
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara Pihak BPSK.....	69
Lampiran 3 : Berkas Perkara Sengketa BPSK	71
Lampiran 4 : Berkas Hasil Penetapan BPSK.....	74
Lampiran 5 : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	79
Lampiran 6 : Surat Izin Melakukan Riset	80
Lampiran 7 : Surat Keterangan Selesai Riset.....	82
Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Ujian Komprehensif	83
Lampiran 9 : Sertifikat Keterampilan Komputer	84
Lampiran 10 : Surat Keterangan Telah Melaksanakan Revisi Skripsi	85
Lampiran 11: Penetapan Penguji Proposal Skripsi	86
Lampiran 12 : Surat Keterangan SKK	87
Lampiran 13 : Sertifikat Baca Tulis Al-Qur'an	90