

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketenagalistrikan di Indonesia telah dimulai sejak akhir abad ke-19, penyediaan jasa tenaga listrik di Indonesia sampai sekarang ini dipegang oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. PLN (Persero) yang merupakan Perusahaan Listrik Negara. Keberadaan PT. PLN (Persero) ini sangat penting sebagai penyedia listrik untuk masyarakat di seluruh wilayah Indonesia. Hubungan PT. PLN (Persero) dengan konsumen sebagai pengguna jasa tenaga listrik diatur dalam Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).¹ Pada dasarnya energi listrik merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh semua manusia.²

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomis yang paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, baik pada sektor rumah tangga, penerangan, komunikasi, industry maupun tempat lainnya. Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaan yang menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik.³

¹Febriandi Chandra dan Yunimar, “Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Antara Konsumen Dengan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat Secara Arbitrase” 3 (Januari 2022), hlm. 80.

² Fakhri Muhammad, “Legal Protection For The Prepaid Electricity Consumer : A Case Of Bandung Blackout” (Yogyakarta, Universitas Muhamadiyah Yogyakarta, 2020), hlm. 1.

³ Rino Laksono Aji dan Anis Mashdurohatun, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Di Kota

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pihak penyedia arus listrik terus berusaha meningkatkan sarana dan prasarana pembangkit tenaga listrik untuk menjangkau wilayah yang sangat luas hingga ke pelosok-pelosok desa karena tenaga listrik sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, tidak terkecuali bagi kalangan ekonomi lemah sampai kalangan ekonomi atas semua membutuhkan listrik.⁴

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen merasa keberatan atas haknya yang tidak terpenuhi mengajukan gugatan kepada BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).⁵

Di BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sendiri penyelesaian sengketa yang dilakukan merupakan diluar pengadilan/non litigasi dengan tahap penyelesaian sederhana, biaya yang murah dan penyelesaian yang terhitung cepat yaitu sebanyak 21 hari kerja.⁶ Badan penyelesaian sengketa konsumen merupakan badan yang diberi mandat oleh UU Perlindungan Konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Berdasarkan ketentuan Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ditegaskan bahwa tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen melaksanakan penanganan dan

Pemalang” 5 (2021), hlm. 77.

⁴ Alfaraby, “Tinjauan Hukum Terhadap Pelaksanaan Ganti Kerugian Dalam Penggunaan Arus Listrik Secara Melawan Hukum (Suatu Penelitian Di Wilayah PT. PLN Area Merduati, Banda Aceh)” 5 (2021): hlm. 480.

⁵ Misran Syam dkk., “Consumer Protection Enforcement Law Characteristics On Civil Law Aspects In Indonesia, 2021),” 2021, hlm. 1474.

⁶ Hanum Rahmaniar Helmi, “Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Memutus Sengketa Konsumen Di Indonesia” 1 (2015), hlm. 74.

penyelesaian sengketa dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi.⁷

Perlindungan dalam Bahasa Arab sama artinya dengan “Asama” sedangkan konsumen dalam Bahasa Arab yaitu “mustahlik”. Hukum ekonomi Islam telah mengatur tentang melindungi konsumen. Melindungi konsumen dalam Islam merupakan suatu keharusan dan merupakan syarat mutlak untuk tercapainya suatu keberhasilan. Sebagaimana firman Allah SWT dalam al-Qur’an:

❖ يَا أَيُّهَا الرَّسُولُ بَلِّغْ مَا أُنزِلَ إِلَيْكَ مِنْ رَبِّكَ وَإِنْ لَمْ تَفْعَلْ فَمَا بَلَغْتَ
رِسَالَاتِهِ ۗ وَاللَّهُ يَعْصِمُكَ مِنَ النَّاسِ إِنَّ اللَّهَ لَا يَهْدِي الْقَوْمَ الْكَافِرِينَ

Artinya: Hai Rasul, sampaikanlah apa yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu. Dan jika tidak kamu kerjakan (apa yang diperintahkan itu, berarti) kamu tidak menyampaikan amanat-Nya. Allah memelihara kamu dari (gangguan) manusia. Sesungguhnya Allah tidak memberi petunjuk kepada orang-orang yang kafir. (Qs. Al-Ma’idah:67).⁸

Ayat diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepentingan konsumen tidak boleh diabaikan begitu saja, akan tetapi harus diperhatikan agar kepentingan konsumen dapat terlindungi dengan baik. Kemashlahatan yang dikehendaki adalah kemashlahatan untuk semua pihak baik penyedia jasa maupun konsumen.⁹ Islam tidak hanya mengatur kehidupan akhirat, tetapi juga banyak hal yang berkaitan dengan kehidupan duniawi.¹⁰ Hukum Islam senantiasa berkembang sesuai kondisi

⁷ Fikry Timothy, “Online Alternative Dispute Resolution for Consumer Dispute Settlement in the Digital World” 3 (2022), hlm. 48.

⁸ *Al-Qur’an Kemenag*

⁹ Haifa Nadira, “Perlindungan Konsumen Menurut Hukum Islam: Studi Kasus Terhadap Pertanggung Ganti Rugi Pada Doorsmeer Banda Aceh,” (Banda Aceh, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2018), hlm. 2.

¹⁰ Muhammad Syarif Hidayatullah, “Analisis Aspek Prosedural dan Substansial Dalam Pembiayaan Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik di Lembaga Keuangan Syariah,” *Tadayun: Jurnal*

dan situasi.¹¹

Para konsumen memiliki hak agar mendapatkan perlindungan terhadap hak yang sudah melekat kepadanya selaku konsumen. Namun akibat dari Pendidikan konsumen yang kurang dan tingkat kesadaran yang rendah terhadap hak-hak dan kewajibannya seringkali pelaksanaan perlindungan konsumen tidak berlangsung sebagaimana seharusnya.¹² Hak-hak konsumen diatas pada intinya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar konsumen merasa mempunyai posisi yang seimbang dengan pelaku usaha.¹³ Undang-undang perlindungan konsumen merupakan salah satu bentuk peraturan pemerintah yang bertujuan untuk melindungi hak-hak konsumen.¹⁴

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

Hukum Ekonomi Syariah 2 (2021), hlm. 76.

¹¹ Maskur Rosyid dan Anwar Hafidzi, "Paradigma dan Alienasi Konsep Maslahat Al-Tufi Sebagai Legalitasi Sumber Syariah" 19 (2020), hlm.160.

¹² Agus Satory dkk., "Alternative Model Of Consumer Dispute Settlement Financial Service Sector In Indonesia" 25, no. 2 (2022), hlm. 1–7.

¹³ Aji dan Mashdurohatun, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Di Kota Pematang," hlm. 76.

¹⁴ Balogun Sofiyullahi, "Rights of Electricity Consumers and Regulatory Framework for Consumer Protection Under Electricity Law in Nigeria," *SSRN Electronic Journal*, 2020, hlm. 3, <https://doi.org/10.2139/ssrn.3637554>.

dimilikinya terhadap pelaku usaha. Pengaturan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk mematikan ataupun melemahkan usaha dan aktivitas pelaku usaha, tetapi justru sebaliknya, sebab perlindungan konsumen diharapkan mampu mendorong iklim dan persaingan usaha yang sehat.¹⁵

Di balik semua itu kita masih dihadapkan pada persoalan pelik karena terlalu banyak pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan pemakai jasa listrik atau pelanggan listrik yang sering disebut sebagai penggunaan arus listrik secara melawan hukum. Berdasarkan observasi yang dilakukan ada 8 (Delapan) kasus terkait permasalahan konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin salah satunya pada permasalahan konsumen dan PT. PLN (Persero) Perkara BPSK Nomor:18/PN BPSK.BJM/VIII/2022. Berdasarkan perkara tersebut konsumen harus denda sebesar Rp.7.029.368,- (tujuh juta dua puluh Sembilan ribu tiga ratus enam puluh delapan rupiah) akibat pelanggaran listrik yang ditemukan.¹⁶

Berdasarkan penetapan BPSK Nomor:18/PT-BPSK.BJM/IX/2022 menetapkan menurut keterangan Teradu denda tersebut berdasarkan Peraturan direksi PT. PLN (Persero) Nomor:088-Z.P/DIR/2016 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik dan Peraturan Menteri ESDM RI Nomor 33 Tahun 2014 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh Perusahaan Perseroan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara, yang telah tersistem, sehingga perhitungan denda dihitung secara otomatis

¹⁵ Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Kencana, 2013), hlm. 4.

¹⁶ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 19 April 2023.

oleh sistem.¹⁷

Konsumen ditawarkan kebijakan oleh Tergugat membayar denda sebesar Rp7.029.368,- (tujuh juta sembilan ribu tiga ratus enam puluh delapan rupiah) dengan 3 cara, yaitu:

Pertama, Jika dibayar tunai penuh Rp 7.029.368,- maka listrik langsung dipasang dan Kwh Meter digunakan seperti semula (Setelah Pembayaran).

Kedua, Dengan cicilan lebih dari 6 kali pembayaran, maka setelah pembayaran cicilan pertama pasokan listrik akan terkoneksi dengan Pulsa/Token Kwh Meter. Ketiga, Dengan cicilan 1 tahun (12 cicilan) maka setelah bayar listrik cicilan pertama akan disambungkan ke pulsa/token Kwh meter). Kemudian Pemohon memilih metode pembayaran Nomor 3 yaitu Cicilan 1 Tahun (12 angsuran) maka setelah membayar angsuran pertama listrik akan terkoneksi dengan kwh meter Pulsa/Token.¹⁸

Rumah yang didiami konsumen sudah lumayan lama ada 3 generasi penghuni dari Kakek kemudian Ayahnya dan yang sekarang ahli warisnya yaitu konsumen cucu kandungnya dari Halid alm. Rumah didiami dari konsumen lahir Tahun 1903 sampai sekarang bersama istrinya.¹⁹

Konsumen selalu tidak dikabulkan dalam pengaduannya dalam terkait pelanggaran P2TL (Penerbitan Pemeriksaan Tenaga Listrik) karena PLN selalu

¹⁷ Rizqi Zulmirza. 19 April 2023.

¹⁸ Penetapan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin

¹⁹ Berkas Perkara Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin

berdalih dan berlindung pada aturan direksi 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 tuntutan konsumen.²⁰

Adapun peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam pembuktian upaya penyelesaian sengketa konsumen dengan PLN yaitu BPSK selama ini mencoba meminta PLN untuk melakukan justifikasi /pembuktian bahwa tidak semua kesalahan dan sanksi dapat ditimpakan kepada konsumen namun PLN selalu menolah dengan alasan peraturan.²¹

Berdasarkan paparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih lanjut terkait permasalahan diatas dengan judul: **PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN DAN PT. PLN (PERSERO) DI BPSK KOTA BANJARMASIN.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat dirumuskan kedalam beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota

²⁰ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. 19 April 2023

²¹ Rizqi Zulmirza. 19 April 2023

Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui bentuk penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin.

D. Signifikansi Penelitian

Dari penelitian yang penulis lakukan ini, maka diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat atau signifikansi penelitian ini bertujuan untuk pengembangan ilmu dalam arti luas dan menambah Khazanah kelimuan baik bagi para pembaca khususnya dibidang Hukum Ekonomi Syariah. Serta menambah pemahaman pembentukan konsep atau teori yang baru terkait judul yang diangkat tentang Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin.

2. Kepentingan Praktis

Secara kepentingan praktis, hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dan bertujuan untuk para pihak konsumen dan pelaku usaha dalam memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang hukum perlindungan konsumen dan penyelesaian sengketa konsumen baik bagi penulis maupun pembaca. Serta

bagaimana peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam penyelesaian sengketa konsumen. Sehingga penegakkan hukum bagi konsumen dan pelaku usaha tercapai dan penelitian ini harapannya menjadi sumber informasi untuk masyarakat terlebih untuk memahami perihal sengketa konsumen terutama dalam bidang pelanggaran listrik. Informasi dari penelitian ini diharapkan bagi yang menginginkannya melakukan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini dari perspektif lain.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman maupun kekeliruan dalam mengartikan judul serta permasalahan yang diteliti maka penulis perlu merangkum definisi operasional, yaitu sebagai berikut:

1. Penyelesaian Sengketa

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (selanjutnya disebut KBBI), sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat; pertengkaran; perbantahan: perkara yang kecil dapat juga menimbulkan besar.²² Sengketa yang terjadi antara hubungan antara orang perorangan termasuk dalam ruang lingkup hukum perdata. Dalam hukum kita dilarang keras untuk main hakim sendiri. Segala sengketa yang terjadi harus diselesaikan sesuai ketentuan hukum yang berlaku. Sengketa yang termasuk dalam ruang lingkup Hukum Perdata dapat diselesaikan dengan cara non litigasi (luar pengadilan) dan litigasi melalui pengadilan.²³

²² <https://kbbi.web.id/sengketa>.

²³ Syafrida, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Sebagai Solusi Mewujudkan Asas Pemeriksaan Perkara "Sederhana, Waktu Singkat dan Biaya Murah" 7 (2020), hlm. 354.

Penyelesaian sengketa adalah perbuatan yang menyelesaikan ataupun pemecahan suatu masalah/konflik yang menyebabkan perbedaan pendapat atau perselisihan antara dua orang atau lebih. Yang dimaksud dalam penelitian ini penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin perkara BPSK Nomor:18/PN BPSK.BJM/VIII/2022.

2. Konsumen

Konsumen adalah setiap orang 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.²⁴

3. PT. PLN (Persero)

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) atau biasa disingkat menjadi PLN, adalah sebuah badan usaha milik negara. PLN adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia.²⁵

4. BPSK

BPSK kepanjangan dari (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen), BPSK ialah Pasal 1 angka 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/2/2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memberikan pengertian bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku

²⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hlm. 2.

²⁵ Fatma, "Pengaruh Motivasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT PLN (Persero) Tbk Rayon Selatan Cabang Makassar" (Makassar, UIN Alauddin Makassar, 2012), hlm. 29.

usaha dan konsumen.²⁶ Adapun pada penelitian ini berkedudukan di Kota Banjarmasin.

F. Kajian Pustaka

Kajian Pustaka ini bertujuan untuk menghindari kesalah pahaman dan memperjelas masalah yang penulis angkat, untuk membedakan penelitian terdahulu dan penelitian yang penulis teliti, sebagai berikut:

1. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Hasanuddin Makassar oleh Melita Arruan Dawa Tahun 2014 dengan judul “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar”.²⁷ Skripsi ini membahas penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Kota Makassar dan untuk mengetahui keefektifan dari proses penyelesaian sengketa konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar. Hasil penelitian ini antara lain UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dibentuk lembaga yang menangani sengketa konsumen yaitu Badan Mediasi Sengketa Konsumen (BPSK). Sengketa yang dibawa ke BPSK akan diselesaikan dengan keputusan BPSK. Putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat berarti tidak ada upaya hukum terhadap putusan tersebut, namun undang-undang mengatur pihak yang tidak setuju dengan

²⁶ “Permendag No. 6 Tahun 2017.PDF,” hlm. 4.

²⁷ Melita Arruan Dawa, “Efektivitas Penyelesaian Sengketa Antara Pelaku Usaha Dan Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Makassar” (Makassar, Universitas Hasanuddin Makassar, 2014).

putusan tersebut dapat mengajukan banding ke Pengadilan Negeri. Proses penyelesaian sengketa konsumen di BPSK diawali dengan penyampaian pengaduan ke proses pengadilan, yang bermuara pada tahap pengambilan keputusan dan pelaksanaan. Proses penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen didasarkan pada asas cepat, mudah dan murah yang terlihat dari tanggapan konsumen yang merasa puas dengan operasional dan prosedur BPSK Kota Makassar khususnya putusan arbitrase. Di BPSK Kota Makassar, penyelesaian sengketa melalui mediasi lebih dominan sebagai penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Persamaannya pada penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Perbedaannya pada objek dan membahas lebih kepada efektifitas dalam penyelesaian sengketa antara pelaku usaha dan konsumen dan fokus masalahnya kalau skripsi ini membahas bagaimana penyelesaian keseluruhan yang dilakukan dalam penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha sedangkan pada penelitian penulis hanya membahas masalah penyelesaian sengketa konsumen dan PT. PLN saja dan bentuk perlindungan konsumen.

2. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Andalas Padang oleh Eggy Tahun 2012 dengan judul “Penyelesaian Sengketa Antara Pelanggan (Konsumen) Dengan Pihak PT. PLN (Persero) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang”.²⁸ Skripsi ini membahas Proses

²⁸ Eggy, “Penyelesaian Sengketa Antara Pelanggan (Konsumen) Dengan Pihak PT. PLN (Persero) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang” (Padang, Universitas Andalas Padang, 2012).

penyelesaian sengketa kasus pemadaman listrik dilakukan melalui mediasi dan konsiliasi, namun tidak tercapai kesepakatan, sehingga BPSK memutuskan PT. PLN memenangkan kasus tersebut karena klaim konsumen pertama dibatalkan, sehingga klaim lainnya tidak dapat dipenuhi. Sementara itu, persoalan pembatalan dan penyitaan KWH meter telah diselesaikan melalui mediasi dan arbitrase. Dalam hal ini, konsumen menang. Persamaanya pada sama membahas penyelesaian sengketa terkait PLN. Adapun perbedaannya pada objeknya dan pembahasan kedua kalau pada skripsi ini membahas faktor yang mempengaruhi terjadinya sengketa dalam bidang PLN sedangkan penelitian penulis membahas kendala apa saja dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT. PLN (Persero).

3. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang disusun oleh Imas Mayanti Tahun 2020 dengan judul “Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PT. PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak”.²⁹ Skripsi ini membahas mengenai peran BPSK Kota Bekasi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPSK bertugas menyelesaikan sengketa konsumen tanpa melalui pengadilan atau atas prakarsa para pihak yang bersengketa (penggugat, baik pengusaha maupun konsumen). Prosedur dan mekanisme yang digunakan dalam penyelesaian sengketa

²⁹ Imas Mayanti, “Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak” (Jakarta Raya, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, 2020).

konsumen di BPSK kemudian dilaksanakan melalui 3 (tiga) tahap, mulai dari tahap permohonan/permohonan, proses pengadilan (konsultasi, mediasi dan arbitrase) sampai dengan tahap pengambilan keputusan. Meskipun tanggung jawab PT. Diantara hak konsumen listrik PLN (Persero) adalah memberikan kompensasi/kompensasi yang layak dengan standar yang sesuai dengan Pasal 29 (1) Undang-Undang Ketenagalistrikan No. 30 Tahun 2009 tentang kerugian akibat saluran listrik kepada konsumen. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas terkait konsumen dan PT. PLN dalam kasus pelanggaran. Perbedaannya pada objek dan pembahasan pada skripsi ini membahas peran BPSK Kota Bekasi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik, sedangkan dalam penelitian penulis membahas tentang penyelesaian sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) dan kendalanya.

4. Skripsi Sarjana Hukum Universitas Jember oleh Meiriza Mega Ardita 2018 dengan judul “Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terkait Dengan Domisili Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)”.³⁰ Skripsi ini membahas mengenai penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) terkait dengan domisili konsumen dan putusan akibat hukum atas jatuhnya putusan pengadilan Negeri Nomor: 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn. Persamaan dengan

³⁰ Meiriza Mega Ardita, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terkait Dengan Domisili Konsumen (Studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/Pdt.Sus-BPSK/2016/PN Mdn)” (Jember, Universitas Jember, 2018).

penelitian yang disusun oleh penulis sama membahas tentang penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) hanya saja perbedaannya terkait kasus yang dibahas.

5. Jurnal yang ditulis oleh Yunimar dan Amelia Anggraini Fitri dengan judul “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Secara Arbitrase (Perkara Konsumen Nomor: 11/P3K/IV/2019)”. Jurnal *Normative Volume* 8 Nomor 2 Tahun 2020.³¹ Jurnal ini membahas masalah konsumen melalui arbitrase. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa tata cara arbitrase yang dilakukan di BPSK Kota Padang berbeda dengan tata cara arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 30 Tahun 1999. BPSK yang sedang berlangsung diatur dengan Peraturan No: 350/KPP/Kep/ 12 Tahun 2001 Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK. Hambatan penyelesaian sengketa konsumen disebabkan oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal meliputi perpustakaan yang tidak lengkap, kurangnya pelatihan dewan, kurangnya sarana dan prasarana, dan faktor eksternal akibat masyarakat tidak tanggap terhadap BPSK Kota Padang. Solusi BPSK Kota Padang adalah majelis umum mencari literatur lain di internet dan mengikuti pelatihan. Persamaan pada penelitian ini sama-sama membahas

³¹ Yunimar dan Amelia Anggraini Fitri, “Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan Pelaku Usaha Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Secara Arbitrase (Perkara Konsumen Nomor : 11/P3K/IV/2019)” 8 (2020).

penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (PT PLN) Adapun Perbedaannya terdapat pada objek penelitian dan kendala-kendala apa saja dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha (PT PLN) sedangkan peneliti bahas tentang Kendala-kendala terhadap BPSK dalam menyelesaikan kasus antara konsumen dan pelaku usaha dan Bagaimana Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam penyelesaian sengketa antara konsumen (PT PLN).

G. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang akan dilakukan, disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi akan informasi mengenai materi dan hal yang akan dibahas dalam tiap bab, adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, dalam bab ini dipaparkan mengenai gambaran umum permasalahan yang peneliti kaji, meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

BAB II : Kajian Teori, bab ini berisi mengenai landasan teori yang berguna untuk memperjelas teori mengenai “Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin” menurut di BPSK dan hukum Islam.

BAB III : Metode Penelitian, berisi tentang metode-metode penelitian yang berfungsi sebagai penggali data data dalam melaksanakan penelitian yang memuat tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian Dan Pembahasan, bab ini berisi mengenai analisis data dan laporan penelitian mengenai “Penyelesaian Sengketa antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin”.

BAB V : PENUTUP bab ini berisi mengenai kesimpulan atas jawaban yang telah diteliti dan saran-saran.