

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.