

BAB IV
LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil BPSK Kota Banjarmasin

Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan melalui Dinas Perdagangan memberikan perhatian khusus terhadap pentingnya perlindungan konsumen di provinsi Kalimantan Selatan dengan memfasilitasi terbentuknya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin. Adapun di Provinsi Kalimantan Selatan hanya terdapat satu BPSK yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Dengan anggota sebanyak 9 (sembilan) orang anggota yang berasal dari Unsur Pemerintah, Konsumen, dan Pelaku Usaha, sebagai berikut:

Table 4.1 Anggota BPSK Kota Banjarmasin

No	Nama	Unsur / Jabatan
1	Suci Rabella, S.H., M.H.	Unsur Pemerintah / Ketua BPSK
2	Syahrani, S.H., M.H.	Unsur Pelaku Usaha / Wakil Ketua
3	Dr. H. Fauzan Ramon, S.H., M.H.	Unsur Konsumen / Anggota
4	Hj. Zakiyah, S.H., M.H.	Unsur Konsumen / Anggota
5	Sulisno, S.Sn., MA.	Unsur Konsumen / Anggota
6	Mu'thiah, S.H., SKM., M.H.	Unsur Pemerintah/ Anggota
7	Lukman Simanjuntak, S.E.	Unsur Pemerintah / Anggota
8	Nawang Wijayati, S.H., M.H.	Unsur Pelaku Usaha / Anggota

9	H. Adam Nugraha Wiradhana, S.AB	Unsur Pelaku Usaha / Anggota
---	---------------------------------	------------------------------

Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota

Banjarmasin, sebagai berikut:

Table 4.2 Anggota Sekretariat

No.	Nama	Jabatan
1	Taufiqurrahman, S.E.	Kepala Sekretariat
2	Rizqi Zulmirza, S.H.	Anggota
3	Shela Gemilang	Anggota
4	Abdusyakur, A. Md	Anggota

2. Tata Cara Pengajuan Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada BPSK Kota Banjarmasin

Adapun tata cara pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- a. Setiap konsumen yang dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK baik secara langsung maupun Elektronik, tertulis maupun lisan melalui Sekretaris BPSK.
- b. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga diajukan oleh ahli waris atau kuasanya.
- c. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan apabila konsumen:
 - 1) Meninggal dunia
 - 2) Sakit atau telah 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).

- 3) Belum dewasa sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku atau
 - 4) Orang asing (Warga Negara Asing).
- d. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis maupun Elektronik yang diterima oleh Sekretariat BPSK diberikan bukti tanda terima kepada pemohon.
 - e. Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan secara tidak tertulis harus dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanda tangan atau cap jempol oleh konsumen atau ahli warisnya atau kuasanya dan kepada pemohon diberikan bukti tanda terima.
 - f. Berkas permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diterima dicatat oleh Sekretariat BPSK dan dibubuhi tanggal dan nomor registrasi.

Adapun dalam hal pengisian formulir permohonan penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK Kota Banjarmasin harus memuat secara benar dan lengkap mengenai:

- a. Nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti kartu tanda pengenal;
- b. Nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. Barang atau jasa yang diadukan;
- d. Bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain);

- e. Keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. Saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. Foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti secara langsung dari 3 (tiga) orang dari Kantor BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) yaitu: Bapak Rizqi Zulmirza yaitu selaku Sekretaris BPSK, Ibu Zakiyah selaku Ketua Majelis dan Bapak Syahrani selaku Majelis Anggota yang menangani terkait kasus pelanggaran listrik PT. PLN (Persero) perkara BPSK Nomor:18/PN- BPSK.BJM/VIII/2022, sebagai berikut:

1. Informan Pertama

Nama	: Zakiyah, S.H., M.H.
Tempat/Tanggal Lahir	: Dahan Utara, 15 Oktober 1972
Jabatan/Pekerjaan	: Lektor Kepala
Alamat Kantor	: Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat Jl. Brigjend. H. Hasan Basri Banjarmasin Kalimantan Selatan
Umur	: 51 Tahun
Tanggal Wawancara	: 18 Juli 2023

Penulis melakukan wawancara kepada Ibu Zakiyah Beliau merupakan bagian dari anggota BPSK dari Unsur Konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, sekaligus Ketua Majelis kasus dalam perkara BPSK Nomor:18/PN- BPSK.BJM/VIII/2022. Beliau mengungkapkan bahwa kendala BPSK dalam menangani kasus antara PLN dan konsumen yang kerap terjadi yaitu ketidak tahuan

konsumen akan dalam pelanggarannya dan PLN tidak bisa membuktikannya, pada saat persidangan antara konsumen dan PLN dilakukan dengan cara mediasi yang berakhir dengan Kesepakatan Damai yaitu memilih: Secara Angsuran Selama 1 Tahun (12 kali angsuran) maka setelah pembayaran angsuran pertama akan disambungkan aliran listrik dengan kwh meter Pulsa/Token.

Adapun perlindungan yang dilakukan oleh BPSK tentang hak-hak konsumen pada Pasal 4 UUPK Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, lemahnya dalam proses penyelesaian dikarenakan penyelesaiannya melakukan cara mediasi. Upaya BPSK hanya bisa membantu dengan cara alternatif apa yang bisa disepakati para pihak dan faktor yang menyebabkan konsumen memilih kesepakatan damai karena konsumen sangat membutuhkan aliran listrik. Seperti yang kita ketahui bahwasanya aliran listrik sangat penting untuk kebutuhan sehari-hari dan merupakan kebutuhan pokok.¹

2. Informan Kedua:

Nama	: Syahrani, SH., MH.
Tempat/Tanggal Lahir	: Banjarmasin, 12 Agustus 1961
Jabatan/Pekerjaan	: Advokat
Alamat	: Jl. Belitung Darat Gg. Simp. Pilot RT 17 RW 2 No. 10
Umur	: 51 Tahun
Tanggal Wawancara	: 10 Juli 2023

¹ Zakiyah, Wawancara Pribadi, Anggota BPSK dari Unsur Konsumen di BPSK Kota Banjarmasin, 18 Juli 2023.

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Syahrani merupakan bagian dari anggota BPSK dari unsur pelaku usaha di BPSK Kota Banjarmasin, sekaligus Majelis Anggota kasus dalam perkara BPSK Nomor:18/PN-BPSK.BJM/VIII/2022. Beliau mengungkapkan bahwa pertama mengapa dijadikan pemutusan aliran listrik tentunya ada masalah, dan masalah tersebut ada pada Kwh meter terdapat lubang, lalu lubang itu menurut PLN merupakan pelanggaran karena harta Negara yang dirusak oleh konsumen, karena hal itu merupakan pelanggaran jadi petugas melakukan pemutusan dan konsumen harus denda.

Konsumen merasa keberatan mengadukan ke BPSK dan penyelesaiannya menggunakan cara mediasi yang berakhir dengan Kesepakatan Damai tadi. Dalam proses penyelesaian Pelaku usaha tidak bisa membuktikan bahwa konsumen yang melakukan pelubangan Kwh meter. PLN hanya memberikan kebijakan keringanan pemilihan untuk masalah pembayaran denda tidak bisa mengurangi pembayaran karena pembayaran tersebut sudah tersistem otomatis dari Peraturan Direksi PLN.

Dalam 8 kasus yang sudah terjadi semuanya melakukan penyelesaian secara mediasi ada yang gagal dan ada juga sampai pada kesepakatan damai, kuncinya kalau para pihak sepakat memilih penyelesaian secara mediasi maka BPSK lakukan secara mediasi apa yang disepakati para pihak. Lemahnya dalam penyelesaian secara mediasi yaitu: Ketika keinginan para pihak tidak dapat dipertemukan maka gagal mediasi. Ketika gagal mediasi tetap berlaku yang asal yaitu denda.

BPSK itu kesulitan Ketika para pihak memilih mediasi mengajak kedua belah pihak itu kesulitan, karena dalam mediasi hanya bisa memberikan opsi/pilihan kalau misalkan cara arbitrase majelis yang paksa dan memutuskan.

Intinya penyebab konsumen kalah (pengaduannya tidak berhasil) dalam penyelesaian sengketa antara PLN dan konsumen ini, karena metode penyelesaiannya adalah mediasi yang mana majelis tidak bisa berbuat banyak, walaupun diberikan saran, diberikan opsi/pilihan para pihak yang menentukan, dan BPSK terbatas waktu untuk menyelesaikan kasus.²

3. Informan Ketiga:

Nama : Rizqi Zulmirza, SH.
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 13 Juli 1990
Jabatan/Pekerjaan : Anggota Sekretariat BPSK Kota
Banjarmasin
Alamat : Jl. Sutoyo S, No. 233 Banjarmasin
Umur : 33 Tahun
Tanggal Wawancara : 20 Juli 2023

Penulis melakukan wawancara kepada Bapak Rizqi Zulmirza merupakan bagian dari Anggota Sekretariat di BPSK Kota Banjarmasin, sekaligus Panitera dalam kasus perkara BPSK Nomor:18/PN-BPSK.BJM/VIII/2022. Beliau mengungkapkan bahwa konsumen awalnya konsultasi perihal aliran listrik yang diputus oleh PLN akibat dari petugas P2TL menemukan pelanggaran terdapat lubang di atas Kwh meter konsumen. Menurut Perdir Nomor 88-Z.P/DIR/2016 tentang P2TL karena terdapat lubang itu membuat semakin lambat berputarnya yang membuat pembayaran semakin sedikit juga tanpa memeriksa meninjau

² Syahrani, Wawancara Pribadi, Anggota BPSK dari unsur pelaku usaha Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 10 Juli 2023.

Kembali apakah pembayarannya bermasalah intinya karena terdapat lubang tadi sedangkan keterangan konsumen tidak pernah sama sekali mengetahui adanya lubang tersebut ataupun membuatnya.

Akibat penertipan P2TL aliran listrik milik konsumen di putus, konsumen sudah mendatangi ke tempat PLN dan diminta oleh PLN untuk denda pembayaran denda sebesar Rp.7.029.368,- (tujuh juta dua puluh Sembilan ribu tiga ratus enam puluh delapan rupiah). Konsumen merasa keberatan karena hal tersebut tidak dilakukan oleh konsumen jadi mengadukannya ke BPSK karena hal tersebut tidak wajar menurut konsumen.

Pada saat persidangan dalam penyelesaian sengketa para pihak bersepakat memilih cara mediasi, singkat cerita dalam persidangan setelah pihak konsumen menyampaikan apa-apa saja yang menjadi keluhannya yang pasti tidak bersedia membayar denda karena merasa tidak menggunakan/melakukan perlubangan tersebut, dan pelaku usaha juga memberikan 3 opsi perhitungan, kalau masalah pembayaran tidak bisa dikurangi karena dari denda berdasarkan sistem, sistem itu berdasarkan Peraturan Dereksi PT. PLN dan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014.

Adapun perlindungan hukum sesuai metode yang dipilih para pihak, kalau konsumen memilih dengan cara mediasi akan tidak mengikat para pihak sedangkan kalau kalau konsumen memilih dengan cara arbitrase perlindungan hukum tersebut akan mengikat para pihak, hak konsumen mendapatkan pembelaan karena saat konsumen tidak melakukan kesalahan disitulah konsumen harus di lindungi dan sebaliknya kalau konsumen melakukan kesalahan tidak ada tempat perlindungan

bagi konsumen. BPSK akan memberikan perlindungan ke konsumen selama buktinya kuat tapi celakanya memilih mediasi membuat posisi konsumen lemah.³

Dalam keterangan 3 (tiga) informan diatas bahwa dalam masalah ini permasalahannya yang Pertama karena pemilihan metode penyelesaian sengketa yang memilih mediasi oleh sebab itu membuat penyelesaian sengketa tersebut lemah dan tidak mengikat para pihak, Kedua karena kendala ketidak tahuan konsumen akan dalam pelanggarannya dan pelaku usaha tidak bisa membuktikan bahwa konsumen yang melakukan pelubangan Kwh meter. PLN hanya memberikan kebijakan keringanan pemilihan untuk masalah pembayaran denda tidak bisa mengurangi pembayaran karena pembayaran tersebut sudah tersistem otomatis dari dari Peraturan Dereksi PT. PLN dan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014.

Upaya BPSK hanya bisa membantu dengan cara alternatif apa yang bisa disepakati para pihak dan faktor yang menyebabkan konsumen memilih kesepakatan damai karena konsumen sangat membutuhkan aliran listrik. Seperti yang kita ketahui bahwasanya aliran listrik sangat penting untuk kebutuhan sehari-hari dan merupakan kebutuhan pokok. Perlindungan yang dilakukan oleh BPSK melalui UUPK Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen saja, dan perlindungan hukum sesuai metode yang dipilih para pihak

³ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsuen (BPSK) Kota Banjarmasin, 20 Juli 2023.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil dari penelitian yang tentunya sudah dilakukan oleh peneliti pastinya juga telah mendapatkan data, maka analisis data yang peneliti gunakan menjadi pokok pembahasan adalah menjawab dari rumusan masalah yang mana telah ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara Konsumen dan PT.

PLN Perkara Nomor BPSK Nomor:18/PN-BPSK.BJM/VIII/2022

Pada tanggal 21 Juli 2022 P2TL (Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik) melakukan pemeriksaan dan ditemukannya lubang kecil pada tutup kwh meter di bagian atas milik konsumen, pada saat itu P2TL langsung melepas/mengambil alat kwh meter yang terpasang karena ditemukannya lubang kecil diatas kwh meter tadi.

Konsumen langsung mendatangi ke Kantor PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat yang beralamat di Jl. Lambung Mangkurat untuk meminta penjelasan terkait dugaan pelanggaran yang ditemukan P2TL, setelah itu petugas PLN menjelaskan bahwa dilakukan pemutusan listrik dan dikenakan denda dikali 9 (sembilan) dengan total keseluruhan Rp. 7.029.368 (tujuh juta dua puluh Sembilan ratus enam puluh delapan). Konsumen merasa keberatan akan denda itu karena merasa tidak melakukan pelanggaran melaporkan ke BPSK Kota Banjarmasin.

Pengaduan dari konsumen ini terdaftar pada tanggal 22 Agustus 2022 terdaftar di BPSK dalam register Nomor: 18/PN-BPSK.BJM/VIII/2022. Dalam proses penyelesaian awal mula BPSK melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat. Pemanggilan dilakukan sebanyak 2 (dua) kali, pemanggilan pertama pada tanggal 30 Agustus 2022 karena

pelaku usaha tidak datang. Akhirnya BPSK melakukan pemanggilan yang kedua pada tanggal 6 September 2022, pelaku usaha kemudian memenuhi panggilan BPSK untuk menyelesaikan sengketa tersebut.

Menurut hasil penelitian lapangan pihak pelaku usaha PT. PLN datang ke BPSK pada saat pemanggilan yang kedua kalinya, pihak PLN yang teradu datang dengan sebanyak 4 orang yang berinisial (TW, RSAM, WT, IN) berdasarkan surat tugas yang dikeluarkan oleh manejer PT. PLN. Setelah dipertemukan kedua belah pihak pada saat persidangan dalam proses penyelesaian sengketa BPSK menawarkan dan menjelaskan terlebih dahulu kepada konsumen dan pelaku usaha bahwa alternatif penyelesaian sengketa di BPSK ada 3 (tiga) yaitu: mediasi, konsiliasi dan arbitrase. BPSK tidak memaksa para pihak untuk yang harus memilih bentuk penyelesaian yang digunakan untuk menyelesaikan sengketa mereka, pihak konsumen dan PLN yang berunding akhirnya mereka sepakat memilih penyelesaian sengketa dengan cara mediasi.

Mediasi dalam ketentuan Pasal 1 angka (7) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang prosedur mediasi di Pengadilan menjelaskan bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator. Adapun fungsi mediator dalam suatu proses mediasi pada prinsipnya hanya bertindak sebagai penengah atau wasit.⁴ Kesimpulannya mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Awal mula pada saat penyelesaian sengketa dengan cara mediasi BPSK

⁴ Sri Wardah dan Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata dan Perkembangan di Indoneisa* (Yogyakarta: Gama Media, 2007), hlm. 23.

memberikan pihak konsumen menyampaikan apa-apa saja yang menjadi keluhannya konsumen yang pastinya tidak bersedia membayar denda karena merasa tidak menggunakan/melakukan perlubangan kwh meter yang mengakibatkan pelanggaran listrik. Atas pelanggaran tersebut konsumen denda sebesar Rp. 7.029.368 (tujuh juta dua puluh Sembilan ratus enam puluh delapan). Menurut konsumen atas denda sebanyak itu tidaklah wajar karena P2TL (Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik) tidak melakukan pemeriksaan khusus secara detail terhadap konsumen tanpa melihat pemakaian rumah, hanya memeriksa dan mengambil alat kwh meter dan tidak memberikan penjelasan secara terperinci tentang pelanggaran, atas terdapat lubang itu menurut PLN merupakan pelanggaran karena harta Negara yang dirusak oleh konsumen, karena hal itu merupakan pelanggaran jadi petugas melakukan pemutusan dan konsumen harus denda.

Setelah bermusyawarah berunding antara konsumen dengan pelaku usaha agar mencapai kesepakatan dengan dibantu oleh majelis dan anggota mediator dari BPSK, akhirnya kebijakan PLN memberikan 3 (tiga) opsi perhitungan, kalau masalah pembayaran tidak bisa dikurangi karena dari denda berdasarkan sistem, sistem itu berdasarkan Peraturan Direksi PT. PLN dan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014.⁵ Berikut 3 (tiga) opsi PLN memberikan kebijakan, sebagai berikut:

a. Secara *cash* lunas Rp. 7.029.368 (tujuh juta dua puluh Sembilan ratus enam puluh delapan) maka aliran listrik akan dipasangkan langsung dan

⁵ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

menggunakan Kwh meter seperti semula (pascabayar).

b. Secara angsuran selama 6 kali pembayaran maka setelah pembayaran angsuran pertama akan disambungkan aliran listrik dengan Kwh meter pulsa/token.

c. Secara angsuran selama 1 Tahun (12 kali angsuran) maka setelah pembayaran angsuran pertama akan disambungkan aliran listrik dengan kwh meter pulsa/token.

Adapun hasil penelitian berdasarkan Penetapan dari proses penyelesaian sengketa dengan proses mediasi kesepakatan damai sepakat memilih opsi yang ke 3 (tiga) yaitu: konsumen memilih pembayaran secara angsuran selama 1 Tahun (12 kali angsuran).

Pedoman hukum yang digunakan oleh PT. PLN terkait kasus P2TL yaitu dasar hukumnya menggunakan dasar hukum Pasal 13 Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 008-Z.P/DIR/2016 tentang Penedalian Penggunaan Tenaga Listrik, dengan ketentuan terdapat 4 (empat) golongan pelanggaran atau penyalahgunaan pemakaian tenaga listrik, yaitu:

- a. Pelanggaran Golongan I (P I) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya tetapi tidak mempengaruhi pengukuran energi;
- b. Pelanggaran Golongan II (P II) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi pengukuran energi tetapi tidak mempengaruhi batas daya;
- c. Pelanggaran Golongan III (P III) merupakan pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi pengukuran energi;
- d. Pelanggaran Golongan IV (P IV) merupakan pelanggaran yang dilakukan oleh bukan pelanggan yang menggunakan tenaga listrik tanpa alas hak yang sah.⁶

Ketentuan mengenai sanksi pelanggaran terhadap pemakaian tenaga listrik

⁶ PT PLN (Persero), Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2016.

diatur di dalam Bab VIII Pasal 14 Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 088-ZP/DIR/2016 Tahun 2016, tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik pada bagian kesatu “Sanksi P2TL”, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Pelanggan yang melakukan pelanggaran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13 dikenakan sanksi berupa: Pemutusan sementara, pembongkaran rampung, pembayaran Tagihan Susulan (TS) dan pembayaran Biaya P2TL lainnya.
- b. Bukan pelanggan, yang terkena P2TL dikenakan sanksi berupa: Pembongkaran rampung, pembayaran TS4, pembayaran P2TL lainnya.
- c. Pelanggan atau bukan pelanggan yang melakukan pelanggaran dan tidak menyelesaikan TS (Tagihan Susulan) sesuai golongan pelanggarannya, namun menyambung kembali aliran listrik ke satuan instalasi yang bermasalah secara tidak sah, maka akan dikenakan P2TL ulang dengan TS ganda.
- d. Pelanggan yang melakukan pelanggaran P I, lebih dari 1 (satu) kali, pelanggan tersebut diwajibkan tambah daya bersamaan dengan penyelesaian TS.
- e. Dalam hal pelanggan sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan (4) tidak menyelesaikan TS dan tambah daya tersebut, maka akan dilakukan pemutusan / pembongkaran rampung atas tenaga listrik tersebut.
- f. Sebagaimana ketentuan yang berlaku secara umum di PT. PLN (Persero), setiap kedatangan penyalahgunaan pemakaian listrik diupayakan penyelesaiannya dengan jalur administrasi diluar ranah pengadilan.

Pelanggan atau pengguna listrik yang kedatangan melakukan pelanggaran penyalahgunaan pemakaian listrik, sesuai Pasal 14 Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) nomor: 088-ZP/DIR/2016 Tahun 2016, tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, dikenakan sanksi berupa: Pemutusan sementara aliran listrik, pembongkaran rampung peralatan listrik, pembayaran Tagihan Susulan (TS), pembayaran biaya P2TL lainnya.

Untuk katagori pelanggaran P1, P2 dan P3 tagihan susulannya bisa diselesaikan dengan cara mencicil atau mengangsur sesuai kesepakatan kedua belah pihak. Sedangkan untuk katagori pelanggaran P4 tagihan susulan harus diselesaikan

dengan sekali pembayaran (sekali pelunasan). Jika pihak pelanggan atau pengguna listrik tidak bersedia menyelesaikan secara administrasi, maka pihak PLN bisa membawa permasalahan temuan P2TL tersebut ke ranah hukum.⁷

Dari hasil wawancara ada beberapa kendala yang dihadapi BPSK dalam menangani penyelesaian kasus antara PLN dan konsumen yang kerap terjadi yaitu ketidaktahuan konsumen akan dalam pelanggaran dan PLN tidak bisa membuktikannya, yang dimaksud pembuktian disini PLN tidak bisa membuktikan bahwa atas pelanggaran tersebut disebabkan oleh konsumen dan pada saat persidangan antara konsumen dan PLN dilakukan dengan cara penyelesaian secara mediasi yaitu kesepakatan para pihak, karena pemilihan metode penyelesaian sengketa yang memilih mediasi oleh sebab itu membuat penyelesaian sengketa tersebut lemah dan tidak mengikat para pihak, PLN hanya memberikan kebijakan keringanan pembayaran yang mana pemilihan dilakukan 3 opsi dan untuk masalah pembayaran denda tidak bisa mengurangi pembayaran karena pembayaran tersebut sudah tersistem otomatis dari Peraturan Direksi PT. PLN dan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014.⁸

Berdasarkan hasil analisis data penelitian pada saat pemeriksaan, petugas P2TL tidak memberikan penjelasan secara terperinci tentang pelanggaran oleh konsumen, hanya memeriksa dan mengambil alat kwh meter. Seharusnya berdasarkan Pasal 4 huruf c, d, g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

⁷ PT PLN (Persero), Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2016.

⁸Zakiyah, Syahrani, dan Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Perlindungan Konsumen disebutkan Hak Konsumen dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi barang dan/atau jasa.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.⁹

Berdasarkan Pasal 7 huruf b, c, f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

tentang Perlindungan Konsumen disebutkan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha sebagai berikut:

- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.¹⁰

APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) dalam ajaran Islam biasa disebut

dengan istilah *Al-Islah* atau *AsSulh*. Term *Islah* dapat juga diartikan sebagai perbuatan terpuji dalam kaitannya dengan perilaku manusia. Secara etimologi *Islah* dapat diartikan memutus perselisihan. Adapun secara terminologi dapat diartikan sebagai kontrak kesepakatan yang dibuat untuk menyelesaikan persengketaan.¹¹

Dalam Islam hukum *islah* dipandang sebagai suatu yang disunnahkan dan tidak mengapa seorang hakim menasehatkan kepada kedua pihak yang berseteru

⁹ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹⁰ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

¹¹ M. Mukharom Ridho. hlm.12.

untuk berdamai, namun tidak boleh memaksakannya, dan tidak selayaknya melakukan desakan hingga seperti mengharuskan.¹²

Islam sangat menekankan perdamaian kepada siapapun yang berkonflik, agar tercapai kesepakatan sebagai pengganti dari perselisihan dan agar permusuhan antara dua pihak dapat dileraikan. Hal ini dijelaskan dalam QS. Al-Hujurat ayat 10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

“Sesungguhnya orang-orang mu’min adalah bersaudara karena itu damaikanlah antara kedua saudaramu dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu mendapat rahmat” (QS. AlHujurat ayat 10).¹³

Ayat ini menegaskan, secara umum, kewajiban *ishlah* atau memediasi para pihak yang bersengketa. Menurut analisis penulis penyelesaian secara mediasi menurut BPSK dan menurut Islam berdasarkan penjelasan diatas sudah selaras dalam penyelesaiannya sama-sama menggunakan perdamaian kesepakatan para pihak tidak memaksa dan mendesak para pihak. Namun hanya saja dalam BPSK posisi konsumen yang tidak kuat, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan BPSK cenderung tidak akan banyak menguntungkan konsumen. Dan dalam BPSK tidak diwajibkan seperti hanya dalam Islam kewajiban *ishlah* atau memediasi para pihak yang bersengketa, tetapi kesepakatan kedua belah pihak antara konsumen dan PLN yang memilih alternatif penyelesaian apa yang akan digunakan dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi.

¹² M. Mukharom Ridho, hlm. 13.

¹³ *Al-Qur'an Kemenag*

2. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Perlindungan hukum Menurut Mochtar Kusumaatmaja, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen.¹⁴

Berdasarkan Pasal 45 ayat 2 Undang-Undang perlindungan konsumen, alternatif penyelesaian sengketa jalur di luar pengadilan BPSK melalui pertemuan untuk dilaksanakan musyawarah antara konsumen dengan pelaku usaha agar mencapai kesepakatan, ayat tersebut berbunyi:¹⁵

(2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (nonlitigasi) merupakan Upaya tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar yang saling menguntungkan. Kehadiran para pihak ketiga yang netral bukan untuk memutuskan sengketa, melainkan para pihak sendirilah yang mengambil keputusan akhir.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa perlindungan konsumen berdasarkan asas kemanfaatan, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.¹⁶

¹⁴Tuti Herawati, *Perlindungan Konsumen Menurut Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam* (Bandung, 2019), hlm. 13.

¹⁵ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, hlm. 217.

¹⁶ *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.

Berdasarkan hasil wawancara upaya hukum yang dilakukan BPSK terhadap perlindungan konsumen dapat diamati yaitu dilihat dari kasus dalam pengaduan konsumen tidak ditolak, usaha BPSK melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha, mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa karena kehadiran pihak ketiga sangat penting untuk memutuskan sengketa yang terjadi, setelah kedua belah pihak bertemu majelis hakim dan anggota memberikan dan menjelaskan 3 pilihan alternatif penyelesaian sengketa yang ada di BPSK. Kemudian dari 3 metode alternatif penyelesaian sengketa pihak konsumen dan pelaku usaha bersepakat mengambil penyelesaian sengketa secara mediasi (kesepakatan para pihak). Adapun fungsi mediator dalam suatu proses mediasi pada prinsipnya hanya bertindak sebagai penengah.

Mediasi yang dilakukan dalam BPSK memberikan tawar-menawar atau kompromi untuk memperoleh jalan keluar dari permasalahan, pihak-pihak berunding atas permasalahan pada listrik dengan dibantu oleh mediator dari BPSK.

Berdasarkan hasil wawancara dan diamati penulis setelah mediasi kedua belah pihak sepakat dan dikeluarkanlah hasil penetapan, yang mana kedua belah pihak menghormati hasil penetapan itu dengan hasil konsumen memilih pembayaran secara angsuran selama 1 Tahun (12 kali angsuran) maka setelah pembayaran angsuran pertama akan disambungkan aliran listrik.

Dari penjelasan di atas dapat diartikan bahwa pada dasarnya BPSK memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dan sudah berjalan dengan mestinya dengan upaya yang telah dilakukan oleh BPSK dalam mengatur, melindungi, mengadili dan berdasarkan asas-asas perlindungan konsumen sudah

berjalan sesuai dengan teori perlindungan konsumen dapat dilihat dari upaya BPSK menerima pengaduan konsumen dan upaya BPSK dalam menyelesaikan dari proses awal sampai selesai. Pertama, melakukan pemanggilan terhadap pelaku usaha PLN. Kedua, mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa. Ketiga, menawarkan memberikan penjelasan apa saja alternatif penyelesaian sengketa yang ada di BPSK. Keempat, menjadi mediator (penengah) dalam proses penyelesaian sengketa dari awal sampai selesai dan membuat penetapan atas hasil dari proses perundingan para pihak dalam penyelesaian sengketa yang dilakukan dengan cara mediasi. Itu sudah membuktikan bahwa BPSK sudah memberikan upaya perlindungan hukum dalam menyelesaikan sengketa pengaduan dari konsumen dengan mestinya menerima dari awal prosesnya sampai akhir penetapan.

Namun berdasarkan hasil wawancara dalam hal ini BPSK hanya melakukan perlindungan sampai penetapan kesepakatan damai saja diluar itu BPSK tidak mengetahui lagi apakah dilaksanakan atau tidak wewenang BPSK karena di BPSK dalam penyelesaian secara mediasi perlindungannya tidak mengikat para pihak dan tidak bisa mengeksekusi hasil kesepakatan para pihak apalagi yang dipilih penyelesaian dengan metode secara mediasi. Lemahnya BPSK dalam hal pengeksekusian apalagi yang dipilih metode mediasi (kesepakatan damai) yang tidak mengikat para pihak. Adapun perlindungan yang dilakukan oleh BPSK melalui UUPK Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen saja, dan perlindungan hukum sesuai metode yang dipilih para pihak.

BPSK memiliki kelemahan dalam permasalahan, seperti putusan dalam BPSK yang tidak bisa dilaksanakan atau dieksekusinya putusan. Suatu putusan

yang sudah memiliki kekuatan hukum yang pasti atau *inkracht van gewijsde* seharusnya bisa dijalankan. Putusan suatu badan peradilan harus memiliki kekuatan eksekutorial, yaitu kekuatan untuk dilaksanakan apa yang telah ditetapkan dalam putusan tersebut secara paksa oleh alat-alat Negara. Hasil penetapan mediasi bisa diajukan gugatan kepengadilan apabila ingin mendapatkan akta perdamaian baru bisa dieksekusi.