



UPAYA PENYELESAIAN SENGKETA PENCURIAN LISTRIK MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA BANJARMASIN

Siti Alpisah, Muhammad Haris, Fuad Luthfi, Amelia Rahmaniah

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

Article Info

Article history:

Received June 11th, 2022

Revised Oct 26th, 2022

Accepted Des 12th, 2022

Keyword:

Consumer Protection;

Disputes;

BPSK.

Abstract: This research is motivated by the many violations committed by electricity service users or electricity customers which are often referred to as unlawful use of electric current. Consumers who object if their rights are not fulfilled submit a lawsuit to BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency). Consumers always have their complaints rejected regarding violations of P2TL (Issuance of Electrical Inspections) because PLN always makes excuses and takes refuge in PT Directors' Regulations. PLN and as long as the resolution method chosen is mediation, which is essentially an agreement between the parties, the BPSK panel cannot impose sanctions on PLN or grant consumer complaints. Consumer protection is any effort that ensures legal certainty to provide protection to consumers. There are 8 (Eight) cases related to consumer and PT problems. PLN (Persero) BPSK Banjarmasin City, one of the authors took a case regarding consumer problems and PT. BPSK PLN (Persero) Case Number: 18/PN BPSK.BJM/VIII/2022. This research aims to find out how the dispute resolution process works and how legal protection is for consumers in resolving disputes between consumers and PT. PLN (Persero) at BPSK Banjarmasin City. This type of research uses empirical law and uses a case study approach. The data obtained was collected using interview and documentation techniques. The collected data was then processed and analyzed using qualitative descriptive methods. Based on the results of this research, in the process of resolving BPSK case Number: 18/PN BPSK.BJM/VIII/2022, the parties agreed to choose dispute resolution through mediation. According to the author's analysis, the resolution of mediation according to BPSK and according to Islam based on explanations is in harmony in its resolution. both use a peace agreement between the parties without forcing or pressuring the parties. According to the author's analysis, the protection carried out by BPSK has implemented the theory of legal protection as appropriate for consumers, starting from their rights in receiving complaints to determining the results of dispute resolution.

Abstrak: 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.



© 2022 The Authors. Published by Fakultas Syariah UIN Antasari.
This is an open access article under the CC BY license
(<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

Corresponding Author: Email: siti.alpisah510@gmail.com

Pendahuluan

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.¹

Pemerintah Republik Indonesia telah mengeluarkan dan mengundang 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. 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.²

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.³

Berdasarkan penetapan BPSK Nomor:18/PT-BPSK.BJM/IX/2022 menetapkan menurut keterangan Teradu denda tersebut berdasarkan

¹Rino Laksono Aji dan Anis Mashdurohatun, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Di Kota Pematang" 5 (2021), hlm. 77.

² Zulham, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta : Kencana, 2013), hlm. 4.

³ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin, 19 April 2023.

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 oleh sistem.⁴

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.⁵

Rumah yang didiami konsumen sudah lumayan lama ada 3 generasi penghuni dari Kakek kemudian Ayahnya dan yang sekarang ahli warisnya yaitu konsumen cucu kandunganya dari Halid alm. Rumah didiami dari konsumen lahir Tahun 1903 sampai sekarang bersama istrinya.⁶

Konsumen selalu tidak dikabulkan dalam pengaduannya dalam terkait pelanggaran P2TL (Penerbitan Pemeriksaan Tenaga Listrik) karena PLN selalu berdalih dan berlindung pada aturan direksi PLN dan selama pilihan metode penyelesaian yg di pilih adalah mediasi yang hakikatnya merupakan

⁴ Rizqi Zulmirza. 19 April 2023.

⁵ Penetapan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin

⁶ Berkas Perkara Kasus Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin

kesepakatan antara para pihak, maka majelis BPSK tidak dapat memberikan sanksi kepada PLN ataupun mengabulkan tuntutan konsumen.⁷

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang akan dilakukan penulis adalah penelitian hukum Empiris, penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan berfokus pada fakta sosial yaitu bentuk penyelesaian sengketa.⁸ Antara konsumen dan PT. PLN (Persero) di BPSK Kota Banjarmasin. Pendekatan penelitian yang akan digunakan penulis adalah pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif menekankan pada aspek mendalam dari suatu masalah yang akan diteliti dan data penelitian lebih condong pada penafsiran data yang ditentukan di lapangan.⁹ Lokasi Penelitian ini adalah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin Kecamatan Banjarmasin Tengah, yang beralamat di Jl. S. Parman, Antasan Besar. Kasus penelitian ini adalah sengketa antara PLN dan Konsumen yang diselesaikan di BPSK Kota Banjarmasin Tahun 2022. Pada tahun 2019 ada terdapat 2 kasus sengketa, pada tahun 2020 terdapat 3 kasus sengketa, pada tahun 2021 terdapat 2 kasus sengketa dan pada tahun 2022 terdapat 1 kasus sengketa. Adapun peneliti hanya meneliti satu kasus yaitu perkara BPSK Nomor:18/PN-BPSK.BJM/VIII/2022, karena semua kasus sama saja penyelesaiannya secara mediasi jadi peneliti lebih memilih pada kasus yang baru ditangani. Sumber data pada penelitian ini bersumber dari informan dan dokumen. Informan dalam penelitian ini ialah 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. Sumber data dukomen

⁷ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.19 April 2023

⁸ Made Pasek Diantha, *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum* (Jakarta: Prenada Media, 2016), 12.

⁹ Ishaq, *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi* (Bandung: Alfabeta, 2017). Hlm.13.

untuk penelitian ini yaitu, berkas perkara kasus perkara BPSK Nomor:18/PN-BPSK.BJM/VIII/2022. Sumber data dukumen untuk penelitian ini yaitu, berkas perkara kasus BPSK Nomor:18/PN- BPSK.BJM/VIII/2022 dan Penetapan BPSK Nomor:18/PT-BPSK.BJM/VIII/2022.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

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 di atas 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.¹⁰ Kesimpulannya mediasi adalah penyelesaian sengketa melalui proses perundingan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

Awal mula pada saat penyelesaian sengketa dengan cara mediasi BPSK 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

¹⁰ Sri Wardah dan Bambang Sutiyoso, *Hukum Acara Perdata dan Perkembangan di Indoneisa* (Yogyakarta: Gama Media, 2007), hlm. 23.

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 2014.¹¹ 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 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 Pengendalian Penggunaan

¹¹ Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

Tenaga Listrik, dengan ketentuan terdapat 4 (empat) golongan pelanggaran atau penyalah-gunaan 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.¹²

Ketentuan mengenai sanksi pelanggaran terhadap pemakaian tenaga listrik 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,

¹² PT PLN (Persero), Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2016.

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 kedapatan penyalahgunaan pemakaian listrik diupayakan penyelesaiannya dengan jalur administrasi diluar ranah pengadilan.

Pelanggan atau pengguna listrik yang kedapatan 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 Sususlan (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.¹³

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 pelanggaranannya 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

¹³ PT PLN (Persero), Peraturan Direksi PT PLN (Peersero) Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2016.

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 Dereksi PT. PLN dan Peraturan Menteri ESDM Nomor 33 Tahun 2014.¹⁴

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 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.¹⁵

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.

¹⁴Zakiah, Syahrani, dan Rizqi Zulmirza, Wawancara Pribadi, Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Banjarmasin.

¹⁵ *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.*

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.¹⁶

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.¹⁷

Dalam Islam hukum *islah* dipandang sebagai suatu yang disunnahkan dan tidak mengapa seorang hakim menasehatkan kepada kedua pihak yang berseteru untuk berdamai, namun tidak boleh memaksakannya, dan tidak selayaknya melakukan desakan hingga seperti mengharuskan.¹⁸

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).¹⁹

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

¹⁷ M. Mukharom Ridho. hlm.12.

¹⁸ M. Mukharom Ridho, hlm. 13.

¹⁹ *Al-Qur’an Kemenag*

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.

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.²⁰ 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:²¹

(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.

²⁰Tuti Herawati, *Perlindungan Konsumen Menurut Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam* (Bandung, 2019), hlm. 13.

²¹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, hlm. 217.

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.²²

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

²² Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

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.

Simpulan

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.

Daftar Pustaka

- Aji, Rino Laksono, and Anis Mashdurohatun. "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemeliharaan Jaringan Oleh Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT PLN) Di Kota Pematang" 5 (2021).
- Muthiah, Aulia. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif Dan Ekonomi Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018.
- Diantha, Made Pasek. *Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*. Jakarta: Prenada Media, 2016.
- Ishaq. *Metode Penelitian Hukum Dan Penulisan Skripsi, Tesis, Serta Disertasi*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Ridho, M. Mukharom. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Islam (Kajian Terhadap Konsep Islah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Dalam Islam)." Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2017.
- Wardah, Sri and Bambang Sutyoso. *Hukum Acara Perdata Dan Perkembangan Di Indoneisa*. Yogyakarta: Gama Media, 2007.
- Herawati, Tuti. *Perlindungan Konsumen Menurut Perspektif Undang-Undang Perlindungan Konsumen Dan Hukum Islam*. Bandung, 2019.
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*.
- PT PLN (Persero), Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Tahun 2016.

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Kencana, 2013.