

**PENYELESEIAN SENGKETA PENGGUNA JASA
KETENAGALISTRIKAN (KONSUMEN) DENGAN PIHAK PLN PADA BADAN
PENYELESEIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PADANG**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi
Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Hukum**

Oleh :

**TESA AFRIYENI
BP : 04 940 080**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS
PROGRAM EKSTENSI
PADANG**

2008

NO.REG : 53 / PK II / V / 2008

**PENYELESEIAN SENGKETA PENGGUNA JASA
KETENAGALISTRIKKAN (KONSUMEN) DENGAN PIHAK PLN PADA
BADAN PENYELESEIAN SENGKETA KONSUMEN
KOTA PADANG**

(Tesa Afriyeni, Fakultas Hukum Universitas Andalas hal 62)

ABSTRAK

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan timbal balik, yang artinya konsumen sebagai pihak pemakai, pengguna dan pemanfaat barang atau jasa berhak untuk mendapatkan, memakai serta menikmati barang atau jasa yang sesuai dengan standar produksi serta standar kebutuhan konsumen itu sendiri. Disatu sisi konsumen juga memiliki kewajiban untuk membayar barang / jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha begitu juga pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang atau jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen. Namun dalam prakteknya tidak berjalan sebagaimana mestinya, hal ini disebabkan karena tidak terkondisinya rasa keadilan serta tidak terakomodirnya kepentingan kedua belah pihak secara utuh. Sehingga menimbulkan suatu konflik yang pada akhirnya menjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha. Untuk itu dalam penulisan ini, penulis mengemukakan beberap permasalahan sebagai berikut: apakah penyebab terjadinya sengketa konsumen (pengguna jasa ketenagalistrikan) dengan pihak PLN pada BPSK dan bagaimana proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PT.PLN. Upaya untuk menyimpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan tersebut, maka penulis menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis, yaitu penelitian tentang penerapan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai pengguna jasa ketenagalistrikan.. Cara pengumpulan data, penulis melakukan wawancara pada BPSK dan pihak penggugat .Pengolahan data dilakukan dengan *editing dan coding*, karena tidak semua hasil wawancara dimasukan, tetapi mengambil data yang diperlukan penulis. Berdasarkan penelitian yang penulis dapatkan , disimpulkan bahwa penyebab terjadinya sengketa antara konsumen(pelanggan) dengan dengan pelaku usaha (PT.PLN(Persero) adalah karena pelanggan merasa dirugikan oleh pelaku usaha, sehingga hak-hak dari konsumen tidak dipenuhi oleh pelaku usaha. Proses penyelesaian sengketa kasus pemadaman listrik dilakukan dengan mediasi dan konsiliasi namun tidak mendapatkan kesepakatan, sehingga BPSK memutuskan bahwa pihak PT.PLN dimenangkan dalam kasus ini, karena tuntutan konsumen yang pertama batal sehingga tuntutan lainnya tidak dapat dipenuhi. Sedangkan kasus mengenai pencabutan dan penyitaan KWH meter diselesaikan melalui konsiliasi dan arbitrase. Dalam hal ini pihak konsumen dimenangkan.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan Negara berkembang yang sangat giat membangun di segala bidang untuk mewujudkan kesejahteraan umum sesuai dengan isi pembukaan UUD 1945, bahwa salah satu tujuan Negara Republik Indonesia adalah untuk mewujudkan kesejahteraan umum. Hal ini tidak terlepas dari pokok pikiran bahwa Negara Republik Indonesia hendak mewujudkan keadilan sosial secara merata bagi seluruh rakyat Indonesia berdasarkan Pancasila.

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, perlu ditunjang atau didukung oleh beberapa faktor, salah satu faktor adalah prasarana listrik, penyediaan prasarana listrik yang memadai merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kebutuhan masyarakat. Tenaga listrik sangat penting artinya bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat pada umumnya serta untuk mendorong peningkatan kegiatan ekonomi pada khususnya, dan oleh karenanya usaha penyediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup dan merata harus ditingkatkan dengan mutu pelayanan yang baik

Dalam usaha memenuhi permintaan penyambungan tenaga listrik dari masyarakat, Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang bertindak sebagai produsen (pelaku usaha) berusaha dengan segala kemampuan yang ada melayani permintaan konsumen dalam hal penyambungan tenaga listrik, sebab penyediaan tenaga listrik yang tersebar merupakan usaha dalam mewujudkan pemerataan menikmati hasil pembangunan, hal ini sejalan dengan misi yang dibebankan oleh pemerintah pada PLN.

Pelaku usaha dan konsumen memiliki hubungan timbal balik, yang artinya konsumen sebagai pihak pemakai, pengguna dan pemanfaat barang atau jasa berhak untuk mendapatkan, memakai serta menikmati barang atau jasa yang sesuai dengan standar produksi serta standar kebutuhan konsumen itu sendiri. Disatu sisi konsumen juga memiliki kewajiban untuk membayar barang / jasa yang telah disediakan oleh pelaku usaha begitu juga pelaku usaha sebagai pihak penyedia barang atau jasa dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan standar produksi yang dibutuhkan konsumen.

Kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dengan konsumen (pemakai barang dan atau jasa). Kepentingan pelaku usaha memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Apabila konsumen merasa dirugikan atas suatu barang atau jasa yang tidak layak untuk di konsumsi maka konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan dan memperoleh ganti kerugian atas barang / jasa tersebut. Hal demikian tersurat dalam pasal 1365 kitab Undang-Undang Hukum Perdata bahwa : " Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian tersebut".

Namun dalam prakteknya tidak berjalan sebagaimana mestinya, hal ini disebabkan karena tidak terkondisinya rasa keadilan serta tidak terakomodirnya kepentingan kedua belah pihak secara utuh. Sehingga menimbulkan suatu konflik yang pada akhirnya menjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha.

Menurut Pasal 45 Undang - Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan :

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyebab terjadinya sengketa pemadaman listrik ini adalah pihak konsumen merasa dirugikan karena terjadinya pemadaman listrik berturut-turut selama 3 hari 2 malam baik itu kerugian materil maupun imateril serta pihak PLN tidak memberikan informasi yang jelas ketika diminta informasi mengenai pemadaman listrik ini. Penyebab terjadinya sengketa yang kedua adalah konsumen merasa dirugikan oleh pelaku usaha atau PT.PLN (Persero) Wilayah Sumbar baik itu kerugian materil ataupun imateril karena sengketa yang terjadi mengenai penyitaan dan pengrusakan KWH meter milik konsumen maka konsumen tidak dapat beraktifitas dengan baik dan membuat citra konsumen buruk dikalangan bisnis. Pencabutan dan penyitaan ini bertentangan dengan pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Proses penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pihak PT.PLN pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dilaksanakan terlebih dahulu dengan konsiliasi dan mediasi namun tidak ada kesepakatan kedua belah pihak sehingga majelis BPSK yang terdiri dari 3 unsur (konsumen, pelaku usaha dan pemerintah) mengeluarkan keputusan, putusnya dimenangkan oleh pihak PLN karena tuntutan pertama yang diajukan oleh konsumen (Penggugat) batal oleh karena tuntutanya berupa pencabutan SK. Direksi sehingga bukan wewenang BPSK melainkan wewenang Pengadilan Tata Usaha Negara Padang sehingga dengan batalnya tuntutan pertama, maka tuntutan lainnya juga tidak dapat dipenuhi. Sedangkan proses yang penyelesaian sengketa yang

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abdul R. Saliman,dkk, *Hukum Bisnis Untuk perusahaan Teori dan Contoh*, Penebit Kencana Prenada media Group,Jakarta, 2005
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2005.
- Ahmad Yani dan Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Anti Monopoli*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- A.Z Nasution, *Konsumen dan Hukum*. Penerbit Pustaka Sinar Harapan,Jakarta, 1995
- Gunawan Widjaja, *Seri Hukum Bisnis Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta. 2002.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *hukum tentang Perlindungan Konsumen*,PT. Gramedia Pustaka Utama, jakarta, 2000
- Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Penerbit Mandar Maju, bandung, 2000
- Munir Fuady, *Hukum Bisnis dalam Teori dan Praktek, Buku Ketiga*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1996.
- Sanusi Bintang dan Dahlan, *Pokok – Pokok Hukum Ekonomi dan Bisnis*, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000.
- Socrjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.