

# PERAN BPSK MEDAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PENCABUTAN METERAN LISTRIK

Oleh  
Surya Nita, S.H., M.Hum  
[sry\\_nita@yahoo.co.id](mailto:sry_nita@yahoo.co.id)

Staf Pengajar Fakultas Hukum  
Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

## ABSTRAK

Ketentuan yang mengatur tentang Kelistrikan di Indonesia Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. PLN Sebagai pemasok tunggal dalam memberikan pelayanan yang tidak maksimal, sehingga sering merugikan konsumen. Permasalahan di masyarakat salah satunya adalah pencabutan meteran listrik dilakukan oleh P2TL tanpa terlebih dahulu memberikan surat teguran sebagai standar operasional. Peran Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen dijadikan dasar konsumen memperjuangkan hak-haknya dalam mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Metode penelitian digunakan adalah yuridis normatif dan yuridis sosiologis (empiris) mengacu kepada penelitian bersifat analisis kualitatif untuk mendapatkan kebenaran-kebenaran konkrit terjadi di masyarakat mengenai peran BPSK Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen dirugikan akibat pencabutan meteran listrik. Metode pengumpulan data digunakan *library research* dan *field research* dengan mewawancarai BPSK Kota Medan sebagai hakim yang menyelesaikan sengketa konsumen antara PLN Kota Medan (pelaku usaha) dan Konsumen listrik.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa hak dan kewajiban konsumen diatur di dalam Pasal 29 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 dan Pasal 4 s.d Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 UUPK. Mekanisme bagi konsumen terlambat membayar tagihan dengan teguran I, II, III, dan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) melaksanakan target untuk pemutusan. Konsumen dapat mengajukan gugatan menurut Pasal 22 jo 28 UUPK. Putusan hakim dapat mengabulkan (seluruh, sebagian), menolak, damai. Peran BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan atau non litigasi diajukan berdasarkan inisiatif dari pihak yang bersengketa (penggugat baik itu produsen ataupun konsumen). Penelitian ditemukan bahwa PLN sering melakukan pencabutan meteran listrik tanpa memberikan teguran I, II, dan III langsung P2TL yang mencabut meteran listrik. Peran BPSK dalam berbagai kasus memberikan rasa keadilan bagi konsumen dengan menghukum pelaku usaha membayar ganti rugi baik materil dan immateril, memasang kembali meteran dan memperbaiki nama konsumen.

**Kata Kunci:** BPSK, Konsumen, Pencabutan Meteran Listrik

## **Pendahuluan**

### **Latar Belakang**

Kebutuhan akan tenaga listrik di Indonesia dipenuhi oleh Perusahaan Listrik Negara (selanjutnya disingkat dengan PT. PLN Persero) yang ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 33 dan ditegaskan dengan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 yang telah direvisi pada tanggal 23 September 2009 menjadi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

Sebagai produsen tunggal tentunya dalam penyedia tenaga listrik punya tanggung jawab besar dalam penyediaan tersebut baik distribusi aliran listrik maupun pelayanan publik yang tentu dihadapkan dengan berbagai masalah yang berkaitan publik yang sesungguhnya bukan hanya tanggung jawab PT. PLN (Persero) melainkan tanggung jawab bersama, karena berkaitan dengan citra negara dan bangsa pada skala nasional dan internasional (Yusuf Shofie, 2003: 171).

Permasalahan yang terjadi ditengah-tengah masyarakat salah satunya adalah pencabutan meteran listrik yang dilakukan oleh petugas listrik tanpa terlebih dahulu memberitahukan kepada penghuni rumah. Disini dapat dilihat secara jelas di mana hak-hak konsumen semakin terpinggirkan, karena konsumen dalam posisi yang lemah.

Pada keadaan seperti inilah peran Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK) dapat dijadikan pegangan atau dasar konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya. Konsumen yang merasa dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan penyelesaian sengketa perdata yang ditempuh melalui jalur non litigasi yang diajukan berdasarkan inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini (penggugat baik itu produsen ataupun konsumen). Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen serta kepastian hukum.

Tetapi dari fakta ditengah-tengah masyarakat, banyaknya konsumen yang tidak mengetahui akan keberadaan BPSK khususnya di kota Medan. Selain itu anggapan yang buruk dari konsumen yang enggan untuk berperkara di pengadilan, serta ketidak berdayaan mereka menghadapi pelaku usaha yang besar walaupun sebenarnya hak-hak konsumen telah dilindungi oleh undang-undang.

Minimnya pengetahuan masyarakat konsumen listrik yang menjadi korban petugas listrik terhadap penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK dapat dilihat dari banyaknya gugatan yang terdaftar di BPSK kota Medan menurut hasil wawancara 2011 kasus yang ditangani BPSK 83 kasus untuk PLN 24% sekitar 20 kasus. Pada tahun 2012 terdapat 86 kasus yang diselesaikan BPSK untuk PLN sebanyak 13 % atau sekitar 11 kasus.

Berdasarkan data dan fakta yang terjadi di tengah-tengah masyarakat, peneliti tertarik untuk membahas masalah tersebut di atas untuk dijadikan suatu bahan kajian dalam bentuk proposal penelitian dengan judul: “Peran BPSK Medan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen yang Dirugikan Akibat Pencabutan Meteran Listrik”.

### **Perumusan Masalah**

1. Bagaimana hak dan kewajiban konsumen dalam pemakaian tenaga listrik?.
2. Bagaimana proses penyelesaian sengketa BPSK Kota Medan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terlambat membayar tagihan listrik?.

3. Bagaimana peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pencabutan meteran listrik oleh pelaku usaha secara sepihak?.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Konsumen

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda), yang secara harfiah arti kata consumer adalah “(lawan dari produsen)” setiap orang yang menggunakan barang (Celina Tri Siwi Kristiyanti, .<sup>1</sup> Konsumen juga dapat diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu”; atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang” dan ada juga yang mengartikan “setiap orang yang menggunakan barang dan jasa”<sup>2</sup> dalam hukum Islam konsumen adalah “setiap orang, kelompok atau badan hukum, pemakai suatu harta benda atau jasa karena adanya hak yang sah, baik ia dipakai untuk pemakaian akhir atau untuk proses produksi selanjutnya”.<sup>3</sup>

Pengertian Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan 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”.

Di dalam kepustakaan ekonomi, konsumen terbagi sebagai berikut :

1. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.
2. Konsumen akhir adalah setiap orang alami (*natuurlijke person*) yang mendapat barang atau jasa tertentu, yang di gunakan untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidup pribadinya keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk di perdagangkan kembali.<sup>4</sup>

Sedangkan pengertian konsumen menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 1 ayat (7) adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik.

### 1. Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen ialah istilah umum yang digunakan untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai perlindungan hukum kepada konsumen terhadap hak-haknya dalam upaya memenuhi kebutuhan yang timbul dan merugikan konsumen tersebut.<sup>5</sup>

---

<sup>1</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, halaman 22.

<sup>2</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2008, halaman 7.

<sup>3</sup> Muhammad Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004, halaman 129.

<sup>4</sup> Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008, halaman 62.

<sup>5</sup> Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung , 2003, halaman 90.

Perlindungan konsumen merupakan perlindungan dalam arti hukum yang diberikan kepada konsumen (mereka yang melakukan selain untuk tujuan bisnis untuk mendapatkan barang dan jasa dari mereka yang menyediakannya untuk tujuan bisnis).

Sebelum keluarnya UUPK, perlindungan terhadap konsumen dituangkan dalam Garis-garis Besar Haluan Negara ( GBHN) Tahun 1993 melalui Ketetapan Majelis Permusyawaratan rakyat (TAP MPR) No. II/MPR/1993, pada Bab IV Huruf F Butir 4a yaitu : “Pembangunan perdagangan ditujukan untuk memperlancar arus barang dan jasa dalam rangka menunjang peningkatan produksi dan daya saing, meningkatkan pendapatan produsen terutama produsen hasil pertanian rakyat dan perdagangan, melindungi kepentingan konsumen.....”<sup>6</sup>

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.

Perlindungan konsumen bertujuan sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekutif negative pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen<sup>7</sup>;

## **B. Proses Penyelesaian Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen**

Lahirnya Undang-Undang perlindungan konsumen memberi solusi atas masalah yang timbul jika sengketa konsumen diselesaikan melalui jalur litigasi. Badan yang bisa dikatakan sebagai gambaran dari *Small Claim Court* yang memiliki beberapa keunggulan seperti biaya yang murah serta waktu berperkara yang singkat di kira tepat.<sup>8</sup> Walaupun gugatan atau permohonan yang diajukan oleh konsumen tersebut nilai ekonomisnya sangatlah kecil.<sup>9</sup>

Dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang merupakan badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Di samping bertugas menyelesaikan masalah sengketa konsumen, BPSK juga mempunyai tugas

---

<sup>6</sup> Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit*, halaman 69.

<sup>7</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>8</sup> Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, 1999, halaman 92.

<sup>9</sup> Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta 1999, halaman 65.

untuk memberikan konsultasi mengenai perlindungan terhadap konsumen.<sup>10</sup> Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II setingkat Kota untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.<sup>11</sup>

Dasar hukum pembentukan BPSK adalah UUPK No.8 Tahun 1999, Pasal 49 ayat (1) jo. Pasal 2 Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa setiap kota atau kabupaten harus dibentuk BPSK.<sup>12</sup> Kehadiran BPSK diresmikan pada tahun 2001, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden R.I. Np. 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan BPSK pada Pemerintah Kota Medan, Kota Palembang, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Bandung, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Kota Surabaya, Kota Malang dan Kota Makasar.<sup>13</sup>

Pada Pasal 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

### **BAB III** **TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui hak dan kewajiban konsumen dalam pemakaian listrik;
2. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa antara petugas listrik dengan konsumen yang terlambat membayar tagihan listrik;
3. Untuk mengetahui peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) kota Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pencabutan meteran listrik oleh petugas listrik secara sepihak.

#### **B. Manfaat Penelitian.**

##### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan peneliti dalam memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai peran BPSK Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pencabutan meteran listrik.

##### **2. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pedoman dan masukan bagi pemerintah Indonesia, dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi di masyarakat yang dirugikan oleh petugas listrik.

---

<sup>10</sup> Happy Susanto, *Hak – Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, 2008, halaman 83.

<sup>11</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.Cit*, halaman 124.

<sup>12</sup> Susanti Adi Nugroho, *Log.Cit*, halaman 69.

<sup>13</sup> Susanti Adi Nugroho, *Ibid*, halaman 76.

## BAB IV METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini merupakan yuridis normatif dan yuridis sosiologis (empiris) yang mengacu kepada adanya penelitian yang bersifat analisis untuk mendapatkan kebenaran-kebenaran konkrit yang terjadi di masyarakat atau dilapangan mengenai peran BPSK Medan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pencabutan meteran listrik.

### B. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini ialah metode kepustakaan (*Library Research*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, dan bahan hukum skunder<sup>14</sup>. Bahan hukum primer yaitu data atau bahan yang berasal dari berbagai peraturan yang berkaitan dengan judul penelitian. Bahan hukum sekunder yaitu data atau bahan yang berasal dari buku-buku dan juga berupa berkas-berkas perkara serta register perkara yang diperoleh dari kepaniteraan atau sekretarian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan.

Dalam penelitian ini juga menggunakan metode pengumpulan data lapangan (*Field Research*) pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan yang bertujuan untuk memperoleh data primer dengan cara melakukan wawancara terhadap responden, yakni Hakim / pelaku usaha (PLN).

### C. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penulisan skripsi ini ialah deskriptif kualitatif, dengan cara memahami dan mempelajari semua data yang di peroleh baik itu di lapangan maupun di pustakaan dan diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga diperoleh gambaran yang aktual dan menyeluruh sehingga dapat ditarik kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

### D. Jadwal Pelaksanaan

Kegiatan ini dilaksanakan selama 4 bulan dari melaksanakan penelitian sampai pembuatan laporan akhir penelitian.

### E. Biaya Penelitian

(1) Pengurusan ijin penelitian	Rp. 200.000
(2) Baha habis pakai	Rp. 500.000
(3) Transportasi pengumpulan data 2 orang @750.000	Rp. 1.500.000
(4) Analisis data	Rp. 500.000
(5) Penyusunan dan penggandaan laporan hasil penelitian	<u>Rp. 300.000</u>
	Rp. 3.000.000,-

---

<sup>14</sup> Soejono Soekanto dan Sri Mamuji, *Pengantar Penelitian Hukum*, PT. Rajawali, Jakarta, 1986, halaman 38.

## BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Pemakaian Tenaga Listrik

Bahwa untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab, maka konsumen harus mengetahui hak dan kewajibannya. Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Perlindungan konsumen menjadi payung hukum bagi perlindungan konsumen di Indonesia. Perlindungan hukum bagi konsumen kelistrikan sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Kelistrikan.

Di dalam ketentuan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Kelistrikan pasal 29 menyebutkan tentang Hak dan Konsumen. Adapun ketentuan Hak Konsumen PLN menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 pada Pasal 29 ayat (1)

Konsumen berhak untuk :

- a. Mendapat pelayanan yang baik;
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan wajar;
- d. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik.

Kewajiban konsumen kelistrikan pada Pasal 29 ayat (2) sebagai berikut:

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. Menjaga keamanan instalansi tenaga listrik milik konsumen;
- c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
- e. Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan

Pada Pasal 29 ayat (3) Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Pada ayat (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur Peraturan Pemerintah.

Ketentuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjadi aturan *lex generalis* yang mengatur secara umum. Hak dan Kewajiban para pihak baik konsumen dan pelaku usaha diatur di dalam Pasal 4 s.d 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen.

Pada ketentuan **Pasal 4** Hak konsumen adalah :

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;

- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Kewajiban konsumen pada Pasal 5 Undang-Undang Konsumen adalah :

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Sedangkan hak dari pelaku usaha diatur pada Pasal 6 adalah :

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya.

Pada pasal 7 mengatur tentang Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- 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;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.



Dari penjelasan di atas tentang ketentuan aturan hukum telah memberikan perlindungan bagi konsumen listrik. Kasus yang terjadi di masyarakat untuk pencabutan meteran listrik mengabaikan hak konsumen seperti mendapat pelayanan yang baik tanpa ada tindakan yang sewenang-wenang dilakukan oleh pelaku usaha melalui tim P2TL. Dari kasus yang diajukan gugatan ke BPSK berdasarkan hasil wawancara konsumen mendapatkan tindakan seperti tanpa memberi surat teguran untuk pencabutan meteran listrik.

Sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha yang tidak memperhatikan hak konsumen adalah Pasal 19 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen. Pasal 19 menyebutkan bentuk sanksi yang diberikan bagi pelaku usaha adalah:

- (1) Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- (2) Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- (3) Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi.
- (4) Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.
- (5) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

#### B. Proses Penyelesaian Sengketa BPSK Kota Medan Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen Yang Terlambat Membayar Tagihan Listrik

Masyarakat yang mengalami kerugian akibat dilanggarnya hak konsumen dapat mengajukan gugatan melalui jalur pengadilan maupun di luar pengadilan BPSK sebagai pihak yang menyelesaikan sengketa konsumen. Sehingga masyarakat harus aktif mengajukan gugatan ke BPSK dimana biaya pendaftaran perkara gratis tidak dipungut biaya.

Pada ketentuan Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan:

- (1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- (2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

Pasal 49 Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen diatur juga dalam Keputusan Menteri No. 350/MPP/12/2001 tentang BPSK. Pada Pasal 49 mengatur tentang persyaratan menjadi anggota BPSK adalah:

- (1) Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.

- (2) Untuk dapat diangkat menjadi anggota badan penyelesaian sengketa konsumen, seseorang harus memenuhi syarat sebagai berikut:
  - a. warga negara Republik Indonesia;
  - b. berbadan sehat;
  - c. berkelakuan baik;
  - d. tidak pernah dihukum karena kejahatan;
  - e. memiliki pengetahuan dan pengalaman di bidang perlindungan konsumen;
  - f. berusia sekurang-kurangnya 30 (tiga puluh) tahun.
- (3) Anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) terdiri atas unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha.
- (4) Anggota setiap unsur sebagaimana dimaksud pada ayat (3) berjumlah sedikitdikitnya 3(tiga) orang, dan sebanyakbanyaknya 5 (lima) orang.
- (5) Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Pada Pasal 4 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK melalui cara konsiliasi atau mediasi atau arbitrase dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan para pihak yang bersangkutan.

Penyelesaian sengketa secara konsiliasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi Majelis yang bertindak pasif sebagai Konsiliator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis bertindak aktif sebagai Mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Prosedur beracara di BPSK dengan mengajukan gugatan → kemudian ada proses Jawaban dan alat bukti menurut Pasal 22 jo 28 UU Perlindungan konsumen → Putusan BPSK adalah mengabulkan (seluruh, sebagian), menolak, damai. Proses penyelesaian sengketa melalui BPSK selambat-lambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambat-lambatnya 14 hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan Majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa.

Mekanisme bagi konsumen terlambat membayar tagihan dengan:

1. Teguran I,
2. Teguran II,
3. Teguran III,
4. P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) melaksanakan target untuk pemutusan.

Upaya yang bisa dilakukan konsumen apabila perkara/kasus tidak diselesaikan melalui BPSK melalui pengadilan sesuai Pasal 48 mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45. Upaya hukum atas putusan BPSK dapat dilakukan melalui pengajuan keberatan ke Pengadilan Negeri dan upaya kasasi ke MA.

- C. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pencabutan Meteran Listrik Oleh Pelaku Usaha Secara Sepihak

Badan penyelesaian sengketa konsumen bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Peran BPSK untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan. BPSK menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Sengketa konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

Kasus atau gugatan ke BPSK tentang pencabutan meteran listrik menurut hasil wawancara 2011= 83 kasus untuk PLN 24% 20 kasus. Pada tahun 2012 = 86 Kasus untuk PLN 13 % 11 kasus. Dari hasil wawancara dan penelusuran studi pustaka melalui koran gugatan terhadap PLN Kota Medan mengenai pencabutan meteran listrik merugikan pihak konsumen listrik.

Sehingga diperlukan Pada Pasal 52 UU No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen menyebutkan kewenangan BPSK sebagai berikut:

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undangundang ini;
- e. menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undangundang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan badan penyelesaian sengketa konsumen;
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undangundang ini.

Beberapa contoh kasus yang ditangani BPSK mengenai pencabutan meteran listrik. Kasus pertama antara PLN dengan Konsumen Benny Halim. Dimana petugas P2TL memutuskan aliran listrik. Meski sudah diputus Benny Halim masih membayar tagihan rekening listrik mencapai Rp. 3-4 juta perbulan. Kasus tersebut sampai Kasasi ke Mahkamah Agung.

Analisis Kasus sebagai berikut Kasasi PLN ditolak Mahkamah Agung (MA) BUMN PLN harus memasang kembali Kwh meteran listrik konsumen yang dicopot paksa. Kronologis kasus Petugas Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) mendatangi rumah Benny Halim Di. Jl Putri Hijau Medan No. 8 Medan, Sumatera Utara Pada 8 Februari 2011 saat petugas memutuskan

aliran listrik di rumah Beny. Meski telah diputus, Beny Halim masih membayar tagihan rekening listrik mencapai Rp. 3-4 juta perbulan.<sup>15</sup>

Beny mengajukan gugatan ke BPSK Medan pada 11 Oktober 2011, BPSK mengabulkan sebagian permohonan yaitu menghukum PLN untuk memasang kembali meteran. PLN diminta merehabilitasi nama Beny. Tidak Terima atas putusan BPSK PLN mengajukan banding ke PN Medan. Pada 12 Januari 2012 PN Medan memutuskan tidak menerima keberatan tersebut. PLN mengajukan kasasi ke MA, kasasi PLN Cabang Medan ditolak oleh Ketua Majelis Hakim Valerine JL Kriekhof dengan anggota Mahdi Soroinda Nasution dan Nurul Elmiyah Pada 24 Juli 2012.

Putusan *judex factie* (PN Medan) sudah tepat dan benar pengajuan keberatan tidak melampaui batas waktu yang ditentukan UU yaitu 14 hari. Keberatan pemohon kasasi tidak jelas menunjukkan pasal-pasal yang dilanggar termohon kasasi. Pasal 8 s.d 17UU Konsumen SK Menteri PU No 23/ PRT/ 78 Tentang hemat energi.

Kasus kedua mengenai pencabutan meteran antara PT PLN Cabang Medan dengan Griya Hotel<sup>16</sup> gugatan ini disampaikan kuasa hukum manajemen Griya Hotel, Azhar AR SH dan Mahmud SH dari Diraja&Co Law Office Jakarta ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Medan dengan perkara No. 69/Pen/BPSKMdn/ 2011 tanggal 03 Nopember 2011. Selanjutnya, sesuai surat BPSK yang diteken Wakil Ketua HM Dharma Bakti Nasution SE, SH, MH nomor 733/BPSK/2011 tanggal 22 Nopember 2011, diperintahkan PT PLN (Persero) Cabang Medan selama proses pemeriksaan sengketa tersebut belum diputuskan BPSK Kota Medan, maka pembebanan biaya denda susulan terhadap Sdr Robert Hutahaeen sesuai pelanggan listrik atas nama Aini Sugoto dengan ID Pelanggan No. 120110471780 selaku konsumen, ditunda sampai putusan BPSK Kota Medan.

Dalam pokok gugatan, kuasa hukum Griya Hotel, Azhar AR SH dan Mahmud SH kepada wartawan, Kamis (24/11) mengatakan, tanggal 29 Juli 2011 PT PLN Cabang Medan telah mengirim surat No. 2365/152/MED/2011 tentang pemberitahuan pemutusan sambungan listrik, dengan alasan telah ditemukan pelanggaran oleh pihak pelanggan yaitu segel-segel pengaman box Alat Pembatas dan Pengukur (APP) tidak ada lagi seluruhnya, hingga didenda membayar tagihan susulan senilai Rp. 1,062 miliar. Lalu dilanjutkan tanggal 5 Agustus 2011 dengan kesewenang-wenangannya PT PLN Cabang Medan bersama petugas Detasemen Polisi Meliter Medan memutus aliran listrik di Griya Hotel dengan melakukan penganiayaan pada karyawan perusahaan itu.

Akibat pemutusan aliran listrik itu, manajemen Griya Hotel harus menggunakan Genset yang memakan biaya mencapai Rp 339,98 juta serta mengalami kerugian inmaterial akibat dampak malu serta hilangnya kepercayaan konsumen hotel yang diperkirakan senilai Rp 10 miliar. Dijabarkan kuasa hukum manajemen Griya Hotel dalam gugatannya, pelaksanaan P2TL oleh PT PLN Cabang Medan tidak memenuhi rasa keadilan, karena tidak dibukanya ruang bagi konsumen untuk membuktikan benar tidaknya pelanggaran yang ditetapkan yang jelas melanggar Pasal 4 huruf D UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

Sedangkan, pemutusan sambungan listrik yang dilakukan PT PLN Cabang Medan kepada manajemen Griya Hotel melanggar Pasal 16 PP No. 10 tahun 1986 tentang kewajiban menyediakan arus listrik secara terus menerus bagi rakyat Indonesia. Menyangkut dugaan

---

<sup>15</sup> Analisa, *Kasasi Kandas PLN Kalah Lawan Konsumen Soal Pencopotan Meteran Sepihak*, Analisa 11 Januari 2012.

<sup>16</sup> Andalas, *PLN Cabang Medan Digugat Rp. 10.39 M*, Andalas 25 November 2012

ditemukannya segel-segel yang rusak di Box APP listrik di Griya Hotel, dalam gugatan itu disebutkan, bukan menjadi dasar pokok terjadinya pelanggaran karena jelas bertentangan dengan Peraturan Menteri ESDM No. 09 tahun 2011 pasal 10 ayat (2) dan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 234.K/DIR/2008 tanggal 22 Juli 2008.

Selanjutnya, pelaksanaan P2TL PLN Cabang Medan melaksanakan Peraturan Menteri ESDM seharusnya diawasi oleh Hakim di Pengadilan Negeri setempat bukan hanya dilakukan oleh manajemen PT PLN Cabang Medan hingga terjadi kesewenang-wenangan. Hingga pada pokok gugatan itu, Hakim BPSK Medan memerintahkan dan memutuskan PT PLN Persero Cabang Medan diminta untuk membatalkan tagihan susulan, selanjutnya PT PLN Persero Cabang Medan melanggar UU No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, mengembalikan cicilan

tagihan susulan yang telah dibayar senilai Rp. 219.500.-110, membayar denda akibat kerugian menggunakan genset senilai Rp.339.980.000,- dan pembayaran kerugian inmateriil senilai Rp10 miliar.

## **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

1. Hak dan Kewajiban Konsumen PLN menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 pada Pasal 29 Diatur di dalam Pasal 4 s.d 7 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen.
2. Mekanisme bagi konsumen terlambat membayar tagihan dengan: Teguran I,II,III, P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) melaksanakan target untuk pemutusan. Gugatan → Jawaban dan alat bukti mnrt Pasal 22 jo 28 UU Perlindungan konsumen → putusan mengabulkan (seluruh, sebagian), menolak, damai.

Diatur di dalam Pasal 45 dan Pasal 49 BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN

3. Peran BPSK adalah Menyelesaikan sengketa konsumen di luar peradilan.

### **B. Saran**

1. Konsumen wajib mengetahui hak dan kewajibannya di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-Undang Kelistrikan, sehingga perlu dilaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi konsumen kelistrikan dalam mengetahui hak dan kewajiban.
2. Dalam melaksanakan teguran sebaiknya PLN sebagai pelaku usaha transparan untuk menindak konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan standar yang ada dan tidak mengabaikan hak konsumen.
3. BPSK memiliki peranan sangat baik dalam memberikan perlindungan bagi konsumen listrik yang dirugikan oleh pelaku usaha PLN dengan memberikan sanksi, sehingga putusan ini harus dapat dilaksanakan dengan maksimal dan setiap putusan dapat diterapkan di kasus yang telah diputuskan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim Barkatulah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Nusa Media, Bandung, 2008.
- Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2008..
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008.
- Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitannya Dengan Perlindungan Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Happy Susanto, *Hak – Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, 2008.
- Muhammad Alimin, *Etika dan Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, BPFE, Yogyakarta, 2004.
- Muhammad Muflih, *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Ilmu Ekonomi Islam*, PT. Rajawali Grafindo Perkasa, Jakarta, 2005.
- Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Gramedia Widiasarana, Jakarta 1999.
- Soejono Soekanto dan Sri Mamuji, *Pengantar Penelitian Hukum*, PT. Rajawali, Jakarta, 1986.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008.
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Konsumen*, PT. Citra Aditya Bakti, 1999.
- Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.