

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu perusahaan yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yang kemudian diperbaharui melalui Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2004 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan).<sup>1</sup> PT. PLN juga merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kekuasaan penuh mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Negara Republik Indonesia. Dengan adanya Undang-Undang ini sudah seharusnya PT. PLN (Persero) melakukan peningkatan dalam pelayanan terhadap konsumen. Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas kepada pelayanan dibidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.

Idealnya, antara hak dan kewajiban berjalan secara paralel. Pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu dan sekaligus pelanggan juga mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dalam keadaan baik.

Banyak hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen, antara lain:

---

<sup>1</sup> Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia (ESDM) Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pemanfaatan Sumber energi Terbarukan Untuk Penyediaan tenaga Listrik Pasal 1 Angka (1)

1. Kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik,
2. Antrian panjang dalam membayar rekening,
3. Sikap petugas dalam melayani,
4. Biaya penyambungan baru,
5. Voltase listrik naik-turun (berakibat rusaknya alat-alat elektronik rumah tangga),
6. Pembokoran KWh meter/alat Pembatas dan Pengukur (dengan alasan menunggak rekening beberapa bulan, padahal baru beberapa hari menyala
7. Melaporkan kaca KWh meter pecah, malah dikenakan denda hampir Rp. 5.000.000.- (lima juta rupiah), padahal alat-alat lainnya dalam keadaan baik sesuai kesaksian kedua belah pihak dan berita acara,
8. Pembayaran rekening dikaitkan dengan pembayaran pungutan retribusi,
9. Pemadaman listrik yang sering dilakukan secara sepihak oleh PLN.

Kondisi yang terjadi dewasa ini adalah di saat pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, PLN yang berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) No. 67 Tahun 1994 justru memperberat kewajiban pelanggan dengan “menyesuaikan” Tarif Dasar Listrik (TDL)”. Hal ini dapat dipahami apabila pelanggan mengetahui saat PLN menaikkan tarif listrik.

Peningkatan yang signifikan akan kebutuhan listrik tidak dibarengi dengan ketersediaan sumber energi listrik. Hal ini yang menyebabkan Perusahaan Listrik Negara (yang selanjutnya disebut PLN) mengalami krisis sumber energi yang diperkirakan kapasitasnya terancam tidak mampu mensuplai kebutuhan listrik masyarakat yang semakin meningkat.

Salah satu kasus yang sangat menarik pada saat ini adalah sering terjadinya pemadaman listrik yang terjadi di wilayah kota Medan, Sumatera Utara dan serta beberapa masalah lainnya yang timbul antara PLN dengan konsumen. Dalam hal ini kewajiban utama pengguna PLN adalah membayar rekening listrik tepat waktu, sebaliknya pelanggan PLN berhak mendapatkan aliran listrik secara berkesinambungan dengan keadaan baik.

Berdasarkan fakta yang ada di tengah-tengah masyarakat, pada pertengahan bulan Juli 2018 kota Sumatera Utara dilanda pemadaman listrik yang mengakibatkan terganggunya

kenyamanan masyarakat. Warga yang mengeluhkan pemadaman yang berakibat ketidaknyamanan warga dalam menikmati istirahatnya.<sup>2</sup>

Kerugian yang di derita konsumen akibat pemadaman tersebut cukup beragam di antaranya kerusakan barang elektronik serta gangguan terhadap aktifitas konsumen itu sendiri karena pemadaman listrik tanpa pemberitahuan lebih dahulu, dan dari pihak PLN pun tidak ada permintaan maaf ataupun ganti rugi. Hal ini sudah seharusnya menjadi kewajiban dari PT. PLN (Persero) untuk bertanggung jawab terkait kerugian yang dialami oleh masyarakat.

Luasnya Jangkauan pelayanan umum PLN menunjukkan betapa tidak mudahnya untuk memberikan gambaran persepsi yang disampaikan masyarakat dengan baik, cukup, atau buruk. Namun, untuk menentukan persepsi demikian, diperlukan kriteria-kriteria tertentu sesuai dengan karakteristik jasa/pelayanan yang bersangkutan serta produk hukum/perundang-undangan yang mengaturnya. Hal ini tidak mudah diterapkan. Jika permasalahan pelayanan umum ini dilihat dari sudut masyarakat, khususnya konsumen yang memperoleh dan menggunakan pelayanan umum yang tersedia dengan nilai tukar yang diberikannya dalam bentuk tarif/biaya. Uraianya tidak mungkin menjangkau berbagai sektor pelayanan umum yang tersedia. Pekerjaan berat ini menjadi tanggung jawab bersama, sebab menyangkut citra negara dan bangsa pada skala nasional maupun internasional<sup>3</sup>.

Listrik memiliki peranan yang sangat vital buat manusia, baik di pedesaan, maupun di perkotaan. Sebagai contoh tenaga listrik sangat di butuhkan untuk berbagai kegiatan, misalnya, kegiatan industri, kegiatan perkantoran, kegiatan rumah tangga, kegiatan bisnis hiburan, kegiatan riset atau pendidikan; serta berbagai kegiatan lain yang sangat membutuhkan tenaga listrik<sup>4</sup>. Besarnya jumlah penduduk dan luasnya wilayah di Indonesia hal ini, membuat kebutuhan akan listrik terus meningkat, sementara kenyataannya

---

<sup>2</sup> “Sering Terjadi Pemadaman Listrik” Tribun Medan, diakses dari [medan.tribunnews.com](http://medan.tribunnews.com), pada tanggal 30 Maret 2019 pk1 17.44 WIB

<sup>3</sup>Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya* (Jakarta: Citra Adhya Bakti, 2003) hlm. 171

<sup>4</sup>Irpan, “Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha didalam penyediaan Listrik bagi Konsumens” *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, Edisi 1, Volume 1, 2013, Hlm 1.

pemerintah dalam hal ini PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam pengembangan di bidang pelistrikan.

Berdasarkan hal diatas sebagaimana diuraikan dalam latar belakang penulisan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Listrik Atas Pemadaman Listrik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi PT. PLN Unit Induk Wilayah Sumatera Utara)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tanggung jawab PT. PLN (Persero) wilayah unit induk Sumatera Utara terhadap pelanggan listrik Kota Medan atas pemadaman listrik yang mengakibatkan kerusakan alat elektronik rumah tangga berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan listrik terkait pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN (Persero) berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. PLN (Persero) wilayah unit induk Sumatera Utara terhadap pelanggan listrik Kota Medan atas pemadaman listrik yang

mengakibatkan kerusakan alat elektronik rumah tangga berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan listrik terkait pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN (Persero) berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dalam pelaksanaan skripsi ini, penulis berharap agar skripsi dapat menghasilkan manfaat-manfaat yang berguna, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini akan memberikan sumbang saran dalam khasanah ilmu pengetahuan hukum, khususnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen.

2. Manfaat praktis

- 1) Bermanfaat bagi masyarakat luas sebagai konsumen listrik, dan
- 2) Sebagai bahan rujukan bagi PT. PLN (Persero) sebagai Pelaku Usaha atau perusahaan yang menyediakan listrik untuk memperhatikan pelayanannya kepada Konsumen.

3. Manfaat untuk Diri sendiri

Penelitian ini sebagai syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas HKBP Nommensen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**

##### **1. Dasar Hukum**

Hukum konsumen “ditemukan” di dalam berbagai perundang-undangan yang berlaku. Sebelumnya, telah diuraikan bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dalam Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 42, dan berlaku efektif satu tahun setelah diundangkan, yaitu sejak tanggal 20 April 2000.

Sebelum undang-undang ini lahir, sekurang-kurangnya telah ada dua Rancangan Undang-Undang (RUU) tentang Perlindungan Konsumen; satu yang dipersiapkan oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) dan satu lagi dipersiapkan oleh Tim Kerja Sama Fakultas Hukum Universitas Indonesia dengan Departemen Perdagangan Republik Indonesia.<sup>5</sup> Selain dari pada itu, telah dilangsungkan pula berbagai pertemuan ilmiah yang membahas dan mengkaji perlindungan hukum terhadap konsumen yang meliputi pembahasan ilmiah/non

---

<sup>5</sup> Janus Sidabalok, “*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*”, (Bandung: Citra Aditya Bakti , 2014), hlm 47-50

ilmiah, seminar-seminar, penyusunan naskah-naskah penelitian, pengkajian naskah akademik Rancangan Undang-Undang (Perlindungan Konsumen).

Di tingkat undang-undang, sebelum berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, telah ada beberapa undang-undang yang secara *tidak langsung* bertujuan untuk melindungi konsumen, salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dengan mana, telah diatur yang menjadi tanggung jawab konsumen sebagai pelanggan listrik pada PT. PLN (Persero)<sup>6</sup> juga telah mengatur tindak pidana bagi para pihak yang melanggar peraturan berupa dikenai sanksi administratif berupa: teguran tertulis, pembekuan kegiatan sementara dan/atau pencabutan izin usaha.<sup>7</sup> Peraturan perundang-undangan yang mengandung aspek perlindungan konsumen itu dapat dikelompokkan ke dalam empat bagian besar, yaitu bidang perindustrian, perdagangan, kesehatan, dan lingkungan hidup.

## 2. Definisi Perlindungan Konsumen, Pelaku Usaha dan Konsumen

### a. Definisi Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen mendapat perhatian lebih karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi negatif bagi konsumen.<sup>8</sup> Perlindungan konsumen meliputi barang-barang yang digunakan konsumen, yakni barang yang masuk kedalam tubuh maupun barang yang

---

<sup>6</sup> Lihat Pasal 29-30 UU Ketenagalistrikan

<sup>7</sup> Sanksi administratif dan sanksi Pidana, Lihat Pasal 48-55 UU Ketenagalistrikan

<sup>8</sup> Erman Rajagukguk, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, dalam Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati (Penyunting), *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, (Bandung, 2000), hlm. 2

dikenakan pada tubuh, akan tetapi juga terhadap barang-barang yang membahayakan kehidupan masyarakat.

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan dari hal-hal yang merugikan konsumen itu sendiri. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.<sup>9</sup>

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga sampai akibat-akibat dari pemakaian barang dan/atau jasa tersebut. Maka, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk konsumen antara penyedia dan penggunaannya, dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>10</sup> Tegasnya, hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan, baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen.<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Lihat Pasal 1 Angka 1 UUPK

<sup>10</sup> Asas-asas dan kaidah-kaidah yang dimaksud adalah asas-asas dan kaidah-kaidah yang berlaku dan/atau termuat dalam berbagai peraturan perundang-perundangan yang berlaku. Lihat Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, (Jakarta: Diadit Media, 2001), hlm. 22-23

<sup>11</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004), hlm. 34



Hal ini terkait dengan Pasal 64 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan, dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus dan/atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini”.

#### b. Definisi Pelaku Usaha

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen berbunyi:

*“Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”.*

Cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cakupan luasnya pengertian pelaku usaha dalam UUPK tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam Masyarakat Eropa terutama negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasi sebagai produsen adalah: pembuat suku cadang; setiap orang yang menampakan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu; importir suatu produk dengan maksud untuk dijualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lain dalam transaksi perdagangan, pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importir tidak dapat ditentukan.<sup>12</sup>

Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum.

Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri, karena UUPK membatasi orang perseroangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang

---

<sup>12</sup> Ahmadi Miru Dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010) hlm. 8-9

didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia.<sup>13</sup>

Pengertian pelaku usaha yang bermakna luas tersebut, akan memudahkan konsumen menuntut ganti kerugian. Konsumen yang dirugikan akibat penggunaan produk tidak begitu kesulitan dalam menemukan kepada siapa tuntutan diajukan, karena banyak pihak yang dapat digugat sehingga konsumen dapat lebih mudah lagi untuk menentukan kepada siapa ia akan mengajukan tuntutan jika ia dirugikan akibat penggunaan produk.<sup>14</sup>

### c. Definisi Konsumen

Istilah Konsumen berasal dari ahli bahasa dan kata *Consumer* (Inggris/Amerika), atau *Consument/Konsumet* (Belanda). Pengertian dan *Consumer* atau *Consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *Consumer* atau konsumen adalah (lawan dan produsen) setiap orang yang menggunakan barang<sup>15</sup>. 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.<sup>16</sup>

Tujuan penggunaan barang<sup>17</sup> dan/atau jasa<sup>18</sup> yang akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.<sup>19</sup> Konsep “konsumen” telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu diberbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana peradilanannya. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan kepada konsumen. Disamping itu, telah pula berdiri organisasi konsumen Internasional, yaitu *International Organization of Consumer Union* (IOCU). Di Indonesia telah pula

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm 9

<sup>14</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, Disertasi, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya, 2000, hlm. 31

<sup>15</sup> KBBI, 2019, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). (Online) Available at: <http://kbbi.web.id/konsumen>, Diakses tgl 16 Mei 2019, pukul 20.09 WIB

<sup>16</sup> Lihat Pasal 1 angka 2 UUPK

<sup>17</sup> Barang adalah setiap benda baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak maupun tidak bergerak, dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. (Lihat Pasal 1 angka 4 UUPK)

<sup>18</sup> Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. (lihat Pasal 1 angka 5 UUPK)

<sup>19</sup> Az. Nasution. *Op.cit.* hlm. 3

berdiri organisasi konsumen seperti Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) di Jakarta, dan organisasi konsumen lain di Bandung, Yogyakarta, Surabaya dan sebagainya.<sup>20</sup>

Sampai saat ini secara universal diakui adanya hak-hak konsumen yang harus dilindungi dan dihormati, yaitu:

- 1) Hak Keamanan dan Keselamatan
- 2) Hak atas Informasi
- 3) Hak untuk memilih
- 4) Hak untuk didengar
- 5) Hak atas Lingkungan Hidup

### 3. Hak dan Kewajibannya Pelaku Usaha dan Konsumen

Hak Pelaku usaha menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana diatur dalam Pasal 6 adalah:

Hak pelaku usaha adalah<sup>21</sup>:

- 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 perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menuntut harga yang berlaku pada

---

<sup>20</sup>Wulandari Andi, dkk, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Mitra Wacana Media, Jakarta 2018 hlm. 19

<sup>21</sup> Lihat Pasal 6 UUPK

umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Kewajiban Pelaku usaha menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana diatur dalam Pasal 7 adalah:

kewajiban pelaku usaha adalah<sup>22</sup>:

- 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.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 angka (3) BW. Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan iktikad baik. Begitu pentingnya iktikad baik tersebut, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian antara para pihak.

---

<sup>22</sup> Lihat Pasal 7 UUPK

Hak Konsumen menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana diatur dalam Pasal 4 adalah:

Hak konsumen adalah:<sup>23</sup>

- 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 didengankan 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 perundang-undangan lainnya.

Kewajiban konsumen menurut Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini sebagaimana diatur dalam Pasal 5 adalah:

Kewajiban konsumen adalah:<sup>24</sup>

- 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.

Hukum perlindungan konsumen mengatur hak dan kewajiban konsumen, hak dan kewajiban produsen - pelaku usaha, serta cara cara mempertahankan hak dan kewajiban itu.<sup>25</sup> Perlindungan terhadap konsumen bukan hanya datang dari pemerintah, tetapi juga harus datang dari pihak legislatif sebagai lembaga tertinggi

---

<sup>23</sup> Lihat Pasal 4 UUPK

<sup>24</sup> Lihat Pasal 5 UUPK

<sup>25</sup> Janus Sidabalok, "*Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*", Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm 37

yang mempunyai wewenang membuat undang-undang<sup>26</sup>. Sehingga pihak yang berwenang mempunyai dasar hukum yang jelas untuk memberikan sanksi bagi yang melanggarnya.<sup>27</sup> Juga terdapat tujuan yang ingin dicapai agar konsumen terlindungi hak dan kewajibannya oleh negara.<sup>28</sup>

Perlindungan Konsumen di Indonesia telah menampakkan titik cerah, karena telah banyak undang-undang dan peraturan dikeluarkan oleh Dewan Perwakilan Rakyat maupun pemerintah yang melindungi konsumen secara langsung maupun tidak langsung.

#### 4. Asas – asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah:

- 1) Asas manfaat;
- 2) Asas keadilan
- 3) Asas keseimbangan;
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen; serta
- 5) Asas Kepastian Hukum.

**Asas manfaat**<sup>29</sup> dimaksudkan bahwa segala dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki

---

<sup>26</sup> Lihat Pasal 60-63 UUPK

<sup>27</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen “Teori dan Penerapannya dalam pemasaran”* Ghalia Indonesia, Cetakan pertama Edisi kedua, Bogor 2011, hlm 410-411

<sup>28</sup> Lihat Pasal 3 UUPK

<sup>29</sup> Janus Sidabalok, *“Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia”*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2018, hlm 37

bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen pelaku usaha dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian, diharapkan bahwa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

**Asas keadilan**<sup>30</sup> dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dengan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Asas ini menghendaki bahwa melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, konsumen dan produsen pelaku usaha dapat berlaku adil melalui perolehan hak dan penunaian kewajiban secara seimbang. Oleh karena itu, undang-undang ini mengatur sejumlah hak dan kewajiban konsumen dan produsen pelaku usaha.

**Asas keseimbangan**<sup>31</sup> dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spriritual.<sup>32</sup> Asas ini menghendaki agar konsumen, produsen pelaku usaha, dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antar konsumen, produsen pelaku usaha, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajibannya masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

---

<sup>30</sup> *Ibid*

<sup>31</sup> *Ibid*

<sup>32</sup>Asas keseimbangan ini juga dianut oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat, sebagaimana terdapat pada Pasal 2.

Tidak ada salah satu pihak yang mendapat perlindungan atas kepentingannya yang lebih besar dari pihak lain.

**Asas kemanan dan keselamatan konsumen**<sup>33</sup> dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas kemanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsi/dipakainya, dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya. Oleh karena itu, undang-undang ini membebaskan sejumlah kewajiban yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipenuhi dan menetapkan sejumlah larangan yang harus dipatuhi oleh produsen pelaku usaha dan memproduksi dan mengedarkan produknya.

**Asas kepastian Hukum**<sup>34</sup> dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan. Oleh karena itu, negara bertugas dan menjamin terlaksananya undang-undang ini sesuai dengan bunyinya.

## 5. Prinsip Pertanggung Jawaban

---

<sup>33</sup> *Ibid*

<sup>34</sup> *Ibid*



Prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihak yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus-kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>35</sup>

Beberapa sumber formal hukum, seperti peraturan perundang-undangan dan perjanjian standar di lapangan hukum keperdataan kerap memberikan pembatasan-pembatasan terhadap tanggung jawab yang dipikul oleh si pelanggar hak konsumen.

Secara umum, prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Kesalahan (*liability based on fault*)
- b. Praduga selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*)
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab (*presumption of nonliability*)
- d. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*)
- e. Pembatasan tanggung jawab (*limitation of liability*)<sup>36</sup>

### **1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan**

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability atau liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, khususnya pasal 1365, 1366, dan 1367, prinsip ini dipegang secara teguh.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000), hlm. 59

<sup>36</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 92

<sup>37</sup> *Ibid.*, hlm. 59-61

Prinsip ini menyatakan, seorang baru dapat dimintakan pertanggungjawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukannya. Pasal 1365 KUHPerdara, yang lazim dikenal sebagai pasal tentang perbuatan melawan hukum, mengharuskan terpenuhinya empat unsur pokok, yaitu:

- a. Adanya perbuatan;
- b. Adanya unsur kesalahan;
- c. Adanya kerugian yang diderita;
- d. Adanya hubungan kausalitas antara kesalahan dan kerugian.

Yang dimaksud kesalahan adalah unsur bertentangan dengan hukum, pengertian “hukum”, tidak hanya bertentangan dengan undang-undang, tetapi juga kepatutan dan kesusilaan dalam masyarakat.<sup>38</sup>

## **2. Prinsip Praduga untuk Selalu Bertanggung Jawab**

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*Presumption of liability*), sampai ia dapat membuktikan ia tidak bersalah. Jadi, beban pembuktian ada pada si tergugat.

Dasar pemikiran dari teori Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tak bersalah (*Presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum. Namun, jika diterapkan dalam konsumen tampak, asas demikian cukup relevan. Jika digunakan teori ini, maka yang berkewajiban untuk membuktikan kesalahan itu ada dipihak pelaku usaha yang digugat. Tergugat ini yang harus menghadirkan bukti-bukti dirinya tidak bersalah. Tentu saja konsumen tidak lalu berarti dapat sekehendak hati mengajukan gugatan. Posisi konsumen sebagai penggugat selalu

---

<sup>38</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2017), hlm. 93

terbuka untuk digugat oleh pelaku usaha, jika ia gagagl menunjukkan kesalahan si tergugat.<sup>39</sup>

### 3. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*Presumption nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara common sense dapat dibenarkan.

Contoh dalam penerapan prinsip ini adalah dalam hukum pengangkutan. Kehilangan atau kerusakan pada bagasi kabin/bagasi tangan, yang biasanya dibawa dan diawasi oleh sipenumpang (konsumen) adalah tanggung jawab dari penumpang. Dalam hal ini, pengangkut (pelaku usaha) tidak dapat diminta pertanggungjawabannya.<sup>40</sup>

### 4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) sering diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi di atas.<sup>41</sup>

Prinsip tanggungjawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk “menjerat” pelaku usaha, khususnya produsen barang, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Asas tanggung jawab yang dikenal dengan nama *Product liability*. Menurut asas ini, produsen wajib bertanggungjawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang dipasarkannya. Gugatan *Product liability* dapat dilakukan berdasarkan tiga hal:

- a. Melanggar jaminan (*breach of warranty*), misalnya khasiat yang timbul tidak sesuai dengan janji yang tertera dalam kemasan produk;
- b. Ada unsur kelelaian (*negligence*), yaitu produsen lalai memnuhi standar pembuatan obat yang baik;
- c. Menerapkan tanggung jawab mutlak (*Strict liability*)<sup>42</sup>

### 5. Prinsip Tanggung Jawab dengan Pembatasan

---

<sup>39</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *ibid*, hlm. 95

<sup>40</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 96

<sup>41</sup> Shidarta, *Op.cit*

<sup>42</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 97

Prinsip tanggung jawab pembatasan dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Dalam perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan bila film ingin dicuci/cetak itu hilang atau rusak (termasuk akibat kesalahan petugas), maka konsumen hanya dibatasi ganti kerugiannya sebesar sepuluh kali harga satu rol film baru.<sup>43</sup>

Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan konsumen bila ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha. Dalam UUPK seharusnya pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan klausul yang merugikan konsumen, termasuk membatasi maksimal tanggung jawabnya. Jika ada pembatasan mutlak harus berdasarkan pada peraturan perundang-undangan yang jelas.

## **B. Tinjauan Umum tentang Penyelesaian Sengketa Konsumen**

### **1. Dasar Hukum**

Sengketa konsumen adalah sengketa berkenaan dengan pelanggaran hak-hak konsumen.<sup>44</sup> Lingkupnya mencakup semua segi hukum, baik keperdataan, pidana maupun tata Negara. Oleh karena itu, tidak digunakan istilah “sengketa transaksi konsumen” karena yang terakhir ini berkesan lebih sempit, yang hanya mencakup aspek hukum keperdataan.

Proses beracara dalam penyelesaian sengketa konsumen itu diatur dalam UUPK. Karena UUPK ini hanya mengatur beberapa pasal ketentuan beracara, maka secara umum pengaturan hukum acara seperti dalam *Herziene Indonesische Reglement* (HIR) dan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Pidana tetap berlaku.

---

<sup>43</sup> Shidarta, *Op.cit*, hlm. 64

<sup>44</sup> Praditya, *Penyelesaian Sengketa Konsumen*, Garuda, Jakarta, 2008, hal 135

Berdasarkan UU Nomor 14 tahun 1970 tentang ketentuan-ketentuan pokok kekuasaan kehakiman jo. UU Nomor 35 Tahun 1999, kekuasaan kehakiman dilakukan pengadilan dalam lingkungan peradilan umum, peradilan agama, peradilan dalam peradilan umum, peradilan tata usaha Negara. Keempat lingkungan peradilan itu berpuncak pada Mahkamah Agung sebagai pengadilan Negara tertinggi.

Kedudukan dan peranan Mahkamah Agung diatur dalam UU Nomor 14 Tahun 1985 tentang Mahkamah Agung. Peradilan umum, peradilan agama, dan peradilan tata usaha Negara juga diatur dalam beberapa pebngaturan setingkat undang-undang, yaitu UU Nomor 2 Tahun 1986 tentang peradilan umum, UU Nomor 5 Tahun 1986 tentang peradilan Tata Usaha Negara, dan UU Nomor 7 1989 tentang Peradilan Agama.

## 2. Upaya Hukum atas Sengketa Konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi dua macam ruang untuk penyelesaian sengketa konsumen, yaitu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan.

### a. Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Disamping itu, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketanya ke pengadilan, karena proses penyelesaian

sengketa melalui pengadilan (*litigasi*), akan berakhir dengan kekalahan salah satu pihak dan kemenangan pihak lainnya.<sup>45</sup>

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi dan penilaian ahli.

#### **b. Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan**

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum. Ini berarti hukum acara yang dipakai dalam tata cara persidangan dan pemeriksaan perkara adalah berdasarkan *Herzeiene Inlands Regeling* (HIR) yang berlaku untuk wilayah Jawa dan Madura, atau *Rechtsreglemen Buitengewesten* (RBg) yang berlaku bagi daerah luar Jawa dan Madura. Keduanya tidak mempunyai perbedaan yang mendasar (Prinsipiiil).<sup>46</sup>

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku bisnis menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berlangsung lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit, sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Disamping itu, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketanya ke pengadilan, karena proses penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*litigasi*), akan berakhir dengan kekalahan salah satu

---

<sup>45</sup> Ahmadi Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali pers,2017) hlm. 155

<sup>46</sup> Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm. 149

pihak dan kemenangan pihak lainnya.<sup>47</sup> Di samping itu, secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu karena:

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara yang mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Berdasarkan berbagai kelemahan tersebut, timbul usaha-usaha untuk memperbaiki sistem peradilan, tapi usaha yang demikian tidak mudah, karena dalam memperbaiki sistem peradilan, terlalu banyak aspek yang akan diselesaikan dan terlalu banyak kepentingan yang akan dilindungi, sementara kepentingan tersebut pada umumnya bertentangan.

### 3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

#### a. Dasar Hukum

Pasal 49

1. Pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar 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 (2) berjumlah sedikit-dikitnya 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

---

<sup>47</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit*, hlm. 234-233

5. Pengangkatan dan pemberhentian anggota badan penyelesaian sengketa konsumen ditetapkan oleh Menteri.

Ketentuan Pasal 49 angka (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menetapkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) hanya pada Daerah Tingkat II (Kabupaten), memperlihatkan maksud pembuat undang-undang bahwa putusan BPSK sebagai badan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan tidak ada upaya banding dan kasasi.

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan mediasi, arbitrase atau konsiliasi. Jadi majelis BPSK sedapat mungkin mengusahakan terciptanya kesepakatan di antara pihak-pihak yang bersengketa, sebagai bentuk penyelesaian sengketa tersebut. Dengan demikian, penyelesaian sengketa melalui BPSK ini memuat unsur perdamaian.

b. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Tugas dan wewenang badan penyelesaian sengketa konsumen meliputi:<sup>48</sup>

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencatuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-undang 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 telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang-undang 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;

---

<sup>48</sup> Lihat Pasal 52 UUPK



- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-undang ini.

Memperhatikan ketentuan diatas, dapat dikatakan bahwa antara huruf A dan F pada akhirnya akan memiliki makna yang sama dalam pelaksanaannya. Sementara berkenaan dengan ketentuan dalam huruf B, C dan E dari pasal tersebut, dapat diketahui bahwa BPSK tidak hanya bertugas menyelesaikan sengketa diluar pengadilan sebagaimana diatur dalam Pasal 49 angka (1), tetapi meliputi kegiatan berupa konsultasi, pengawasan terhadap pencantuman klausula baku, dan sebagai tempat pengaduan dari konsumen tentang adanya pelanggaran ketentuan perlindungan konsumen, serta berbagai tugas dan kewenangan lainnya yang terkait dengan pemeriksaan pelaku usaha yang diduga melanggar UUPK.<sup>49</sup>

Dalam menyelesaikan sengketa konsumen dibentuk Majelis yang terdiri atas sedikitnya 3 (tiga) anggota dibantu oleh seorang panitera (Pasal 54 Angka 1 dan 2). Putusan yang dijatuhkan Majelis BPSK bersifat final dan mengikat (Pasal 54 Angka 3). BPSK wajib menjatuhkan putusan selama-lamanya 21 (dua puluh satu) Hari sejak gugatan diterima (Pasal 55). Keputusan BPSK itu wajib dilaksanakan pelaku usaha dalam jangka waktu 7 (tujuh) hari setelah diterimanya atau apabila ia keberatan dapat mengajukannya kepada pengadilan negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari pengadilan negeri yang menerima keberatan pelaku usaha memutus perkara tersebut dalam jangka waktu 21 (dua puluh satu) hari sejak diterimanya keberatan tersebut (Pasal 58). Selanjutnya kasasi pada putusan pengadilan negeri ini diberi luang waktu 14 (empat belas) hari untuk mengajukan kasasi kepada Mahkamah Agung. Keputusan Mahkamah Agung wajib dikeluarkan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari sejak permohonan kasasi (Pasal 58).

---

<sup>49</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Op.cit.* hlm. 247

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap kerusakan alat elektronik rumah tangga pelanggan listrik Kota Medan atas pemadaman Listrik yang ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan upaya hukum yang dapat dilakukan pelanggan listrik atas pemadaman yang

dilakukan PT. PLN (Persero) berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## **B. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian ini adalah penelitian Yuridis Empiris, penulisan ini dilakukan dengan melakukan penelitian di Kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara untuk melakukan wawancara dengan Ibu Putri Sinaga, S.H sebagai Assiten Manajer hukum PT. PLN (Persero) Sumatera Utara I.

## **C. Sumber Bahan Penelitian**

Bahan-bahan penelitian yang digunakan dalam mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini, dibutuhkan sumber-sumber data penelitian yang terdiri dari :

1. Pengumpulan data menggunakan metode pengumpulan data primer<sup>50</sup> yang dilakukan dengan berbagai cara yang langsung diambil dari pihak – pihak yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian ini dalam hal di Kantor PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Utara, yang beralamat di Jl. KL Yos Sudarso No. 284, Glugur Kota, Medan Barat, Kota Medan, Sumatera Utara.
2. Pengumpulan data dengan menggunakan Responden  
Yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah Pelanggan listrik, responden yang dimaksud ditentukan secara acak, dengan jumlah 10 (sepuluh) rumah tangga yang menjadi pelanggan listrik di PT. PLN (Persero).

---

<sup>50</sup>Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif artinya mempunyai otoritas. Bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim (Peter Marzuki, *Penelitian hukum*, Prenada Media, Jakarta, 2005, hlm 141)

3. Pengumpulan data menggunakan metode pengumpulan data sekunder<sup>51</sup> yakni:  
Bahan Hukum dari ketentuan Peraturan Perundang-Undangan seperti KUHPerdata, dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, dan peraturan-peraturan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian penulis.
4. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah berupa dokumen yang berisi konsep-konsep keterangan yang mendukung bahan hukum primer dan sekunder, Kamus besar Bahasa Indonesia, Kamus Besar Bahasa Inggris-Indonesia, Literatur-literatur, media masaa, insiklopedia, karya ilmiah, website, buku dan sebagainya<sup>52</sup>.

#### **D. Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif, yaitu suatu data secara jelas serta diuraikan dalam bentuk kalimat sehingga gambaran yang aktual dan menyeluruh mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen.

---

<sup>51</sup>Bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan(ibid)

<sup>52</sup>Soejono Soekanto, 1981, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, hlm. 43

