

**PERAN BPSK DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
ANTARA KONSUMEN DAN PT.PLN (Persero) KOTA
BEKASI TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK
SECARA SEPIHAK**

SKRIPSI

Oleh :

IMAS MAYANTI

201610115161



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa
Antara Konsumen dan PT.PLN (Persero) Kota
Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara
Sepihak.

Nama Mahasiswa : Imas Mayanti

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610115161

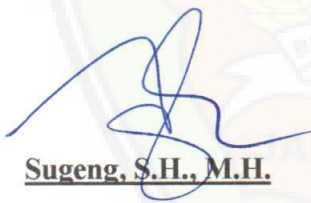
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum


Bekasi, 28 Juli 2020

MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II


Sugeng, S.H., M.H.


Oti Handayani, S.E., S.H., M.H.

NIDN. 0304027301

NIDN. 0314077404

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara
Konsumen dan PT.PLN (Persero) Kota Bekasi
Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak.
Nama Mahasiswa : Imas Mayanti
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610115161
Program Studi/Fakultas : Ilmu Hukum/Hukum
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 23 Juli 2020

Bekasi, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Elfirda Ade Putri, SH., MH.

NIDN. 0306018804

Penguji I

: Oti Handayani, SE., SH., MH.

NIDN. 0314077404

Penguji II

: Sugeng, SH., MH.

NIDN. 0304027301

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Dekan
Fakultas Hukum

Jantarda Mauli Hutagalung, SH., S.Pd., MH.

NIDN. 0308018202

Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, SH., MH., MM.

NIDN. 0312117102

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Nama : Imas Mayanti
NPM : 201610115161
TTL : Karawang, 31 Mei 1998
Program Studi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak” adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 15 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Imas Mayanti

201610115161

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imas Mayanti
NPM : 201610115161
Program Studi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak.**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk perangkat data (*data base*), mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 15 Juli 2020

Yang menyatakan,

METERAI
TEMPEL
E0711AHF516266986
6000
RUPIAH
Imas Mayanti

ABSTRAK

Imas Mayanti. 201610115161. *Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak*

Ketenagalistrikan Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. PLN sebagai penyedia tunggal pemasok listrik dirasa kurang maksimal dalam pelayanannya. Pemadaman listrik yang sering terjadi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan kurangnya informasi yang sampai kepada konsumen listrik menyebabkan hal tersebut sering merugikan konsumen. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dijadikan dasar konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah yuridis normatif mengacu kepada penelitian yang bersifat deskriptif analisis untuk mendapatkan kebenaran-kebenaran konkrit yang terjadi di masyarakat mengenai peran BPSK Kota Bekasi dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah library research dan field research yaitu memberikan gambaran terkait kondisi lapangan kemudian dihubungkan dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran BPSK adalah menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan atau non litigasi diajukan berdasarkan inisiatif dari pihak yang bersengketa (penggugat baik itu pelaku usaha ataupun konsumen). Kemudian tata cara dan mekanisme yang digunakan dalam penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan melalui 3 (tiga) tahapan dimulai dari tahap pengajuan/permohonan, tahap persidangan (konsiliasi, mediasi dan arbitrase), sampai tahap putusan. Sedangkan Tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi sesuai dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami konsumen karena terjadi pemadaman listrik sebagaimana yang sudah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Kata kunci: BPSK, PLN, Konsumen.

ABSTRACT

Imas Mayanti, 201610115161. *The Role Of BPSK In The Settlement Of Disputes Between Consumer And PT. PLN Bekasi City Against A Unilateral Power Outage.*

Indonesia's electricity is regulated in Law Number 30 Year 2009 concerning Electricity. PLN, as the sole provider of electricity suppliers, is considered to be less than optimal in its service. Power outages that often occur without prior notice and lack of information informed to electricity consumers cause it is often detrimental to consumers. Law Number 8 Year 1999 concerning Consumer Protection is used as a base for consumers to fight for their rights in dispute resolution between consumer and business actors through the Consumer Dispute Settlement Board (BPSK).

The research method used by the writer is normative juridical referring to analytical descriptive research to get real truths that occur in the society regarding the role of Bekasi City BPSK in providing legal protection to consumers who are disadvantaged due to power outages. Data collection methods used are library research and field research that provides an overview of field conditions and is then linked to existing laws and regulations.

The results showed that the role of Consumer Dispute Settlement Board (BPSK) was to resolve consumer disputes outside the court or non-litigation submitted based on the initiative of the disputing party (the plaintiff was either a business actor or a consumer). Then the procedures and mechanisms used in resolving consumer disputes at BPSK are carried out through 3 (three) stages starting from the filing/petition stage, the trial stage (conciliation, mediation, and arbitration) to the decision stage. While the responsibility of PT. PLN (Company) for the rights of electricity consumers in the provision of compensation in accordance with standards comparable to losses suffered by consumers due to power outages as stipulated in Article 29 paragraph (1) of Law Number 30 Year 2009 concerning Electricity.

Keywords: *BPSK, PLN, Consumer.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji dan syukur disampaikan kepada pemilik alam semesta yang hakiki yaitu Allah SWT, shalawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai seorang yang telah menyampaikan setiap sisi keilmuan kepada seluruh umatnya.

Penulisan skripsi ini mengangkat judul **“Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Dan PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik Secara Sepihak”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Ika Dewi Sartika Saimima, S.H., M.H., M.M. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Jantarda Mauli Hutagalung, S.H., S.Pd, M.H., selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Melanie Pita Lestari, S.S., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan semangat dan bimbingannya kepada penulis.
5. Sugeng, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan dan jadwal yang sangat padat untuk konsultasi membagi ilmu serta banyak mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Oti Handayani, S.E., S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan dan mengorbankan banyak waktunya selama memberikan kontribusi pemikiran dan bimbingan kepada penulis sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala ilmu

yang diberikan. Semoga menjadi ilmu yang berkah dan manfaat di dunia dan akhirat.

8. Kedua orangtuaku tercinta, yang telah merawat dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran, cinta dan kasih sayang.
9. Terimakasih untuk teman-teman seperjuangan terbaik saya R. Ravika Dwi Daningtyas S.H., Firda Nabilla, S.Hub.Intel dan teman-teman yang lainnya yang telah membantu, menemani, serta menyemangati penulis dalam menyusun skripsi ini.
10. Teman-Teman Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
11. Kepada seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu per satu, yang pastinya telah banyak membantu penulis baik secara moril maupun materiil.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang konstruktif guna penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis sampaikan, selamat membaca dan tingkatkanlah terus pengetahuan.

Bekasi, 15 Juli 2020

Penulis



Imas Mayanti

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR SINGKATAN | xv |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN | xvi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian | 7 |
| 1.5 Kerangka Teoritis | 8 |
| 1.6 Kerangka Konseptual | 10 |
| 1.7 Kerangka Pemikiran | 11 |
| 1.8 Sistematika Penulisan | 12 |

| | |
|--|-----------|
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen | 14 |
| 2.1.1 Landasan Teori | 14 |
| 2.1.2 Perlindungan Konsumen | 16 |
| 2.2 Tinjauan Umum Konsumen | 21 |
| 2.2.1 Pengertian Konsumen | 21 |
| 2.2.2 Hak Konsumen | 23 |
| 2.2.3 Kewajiban Konsumen | 25 |
| 2.3 Tinjauan Umum Pelaku Usaha | 26 |
| 2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha | 26 |
| 2.3.2 Hak Pelaku Usaha | 26 |
| 2.3.3 Kewajiban Pelaku Usaha | 27 |
| 2.3.4 Perbuatan Yang Dilarang Bagi Pelaku Usaha | 28 |
| 2.4 Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Konsumen | 30 |
| 2.4.1 Sengketa Konsumen | 30 |
| 2.4.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Berdasarkan UUPK | 31 |
| 2.5 Instrumen Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen | 34 |
| 2.5.1 Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen | 34 |
| 2.5.2 Dasar Hukum Pembentukan BPSK | 35 |
| 2.5.3 Tugas Dan Kewenangan BPSK | 37 |
| 2.5.4 Susunan Dan Keanggotaan BPSK | 38 |
| 2.5.5 Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK | 39 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 43 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 43 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2 Pendekatan Penelitian | 43 |
| 3.3 Sumber Dan Bahan Hukum | 44 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum | 46 |
| 3.5 Metode Analisis Bahan Hukum | 47 |
| | |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 49 |
| 4.1 Kronologi Kasus Pemadaman Listrik | 49 |
| 4.2 PLN (Persero) Kota Bekasi Sebagai Pelaku Usaha Ketenagalistrikan Terkait Pemadaman Listrik | 50 |
| 4.2.1 Jenis-Jenis Pemadaman Listrik | 51 |
| 4.2.2 Bentuk Tanggung Jawab PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Sebagai Pelaku Usaha Ketenagalistrikan Terkait Pemadaman Listrik | 52 |
| 4.3 Upaya Hukum Yang Dilakukan Oleh Konsumen Ketenagalistrikan Terhadap Pemadaman Listrik | 57 |
| 4.3.1 Profil BPSK Kota Bekasi | 57 |
| 4.3.2 Landasan Hukum BPSK Kota Bekasi | 58 |
| 4.3.3 Struktur Kepengurusan Dan Keanggotaan BPSK Kota Bekasi | 61 |
| 4.3.4 Sengketa Konsumen Di BPSK Kota Bekasi | 62 |
| 4.3.5 Pihak-Pihak Dalam Sengketa Konsumen Ketenagalistrikan | 64 |
| 4.3.6 Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen PT.PLN Kota Bekasi (Persero) Terhadap Pemadaman Listrik | 67 |
| 4.4 Perbandingan Peran BPSK Karawang Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik | 75 |
| 4.4.1 Tata Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh BPSK Karawang | 75 |
| 4.4.2 Faktor Penghambat Dan Pendukung Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Di BPSK | 78 |
| 4.5 Analisa Hasil Penelitian | 79 |
| 4.5.1 Analisa Penulis Terhadap Sengketa Kasus | 79 |

| | | |
|--------------------------------|---|-----------|
| 4.5.2 | Analisa Terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen | 80 |
| 4.5.3 | Analisa Terhadap Bentuk Tanggung Jawab PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Sebagai Pelaku Usaha Ketenagalistrikan Terkait Pemadaman Listrik | 81 |
| 4.5.4 | Analisa Terhadap Peran BPSK Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen PT.PLN (Persero) Kota Bekasi Terhadap Pemadaman Listrik | 82 |
| 4.5.5 | Analisa Terhadap Perbandingan Peran BPSK Karawang Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen PT.PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Listrik | 83 |
| BAB V PENUTUP | | 85 |
| 5.1 | Kesimpulan | 85 |
| 5.2 | Saran | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 87 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | | 91 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Penjualan Tenaga Listrik PLN Per Sektor Pelanggan | 2 |
| Gambar 1.2 Konsumsi Tenaga Listrik Per Kapita Nasional | 2 |
| Gambar 1.3 Bagan Susunan Keanggotaan BPSK Kota Bekasi Periode Tahun 2019-2024 | 61 |
| Gambar 1.4 Bagan Alur Penerimaan Berkas Permohonan Sengketa Konsumen BPSK Kota Bekasi | 72 |



DAFTAR SINGKATAN

| Lambang/Singkatan | Arti dan Keterangan |
|--------------------------|---|
| BPSK | Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen |
| PLN | Perusahaan Listrik Negara |
| BPHN | Badan Pembinaan Hukum Nasional |
| YLKI | Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia |
| UUPK | Undang-Undang Perlindungan Konsumen |
| TMP | Tingkat Pelayanan Mutu |
| SK | Surat Keputusan |
| SPJBTL | Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik |

MOTTO dan PERSEMBAHAN

MOTTO

**Untuk kamu yang belum cukup baik meski sudah berusaha,
Sehabis belum, selalu ada akan. Jika hari ini kamu belum cukup baik,
besok kamu akan baik. Bahkan lebih baik.**

-Anonim

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Bapak & Mama tercinta

Terimakasih telah menjadi orang tua yang hebat versi terbaik kalian.

Terimakasih telah membesarkan dan mendidik dengan sabar dan
penuh kasih sayang.

Terimakasih atas pengorbanan, nasihat, dan do'a yang tiada hentinya
kalian berikan kepadaku.

Serta

Keluarga dan teman-teman terbaikmu terimakasih atas dukungan dan
do'a kalian.