



PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA PT. PLN TERHADAP KONSUMEN YANG MELAKUKAN PELANGGARAN LISTRIK DI BUKITTINGGI (Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi)

Nurdian Safitri, Anggun Lestari Suryamizon, Jasman Nazar

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat, Indonesia

Email: nurdiansafitri6@gmail.com

Email: anggunlestarisuryamizon@umsb.ac.id

Email: jasman.ucox.umsb@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penyelesaian sengketa antara PT. PLN terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran listrik di bukittinggi (studi badan penyelesaian sengketa konsumen bukittinggi). Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional dengan adanya listrik manusia mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam berbagai bidang. Penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tenaga listrik yang diberikan tersedia dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu. Namun dalam kenyataannya masih ada konsumen yang kurang paham atau tidak mengetahui hal-hal yang dapat menyebabkan konsumen tersebut melakukan pelanggaran dan harus berurusan dengan petugas penertiban pemakaian energi listrik (P2TL). Penelitian ini bersifat kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris. Penulis melakukan penelitian secara sosiologis atau secara lapangan dengan mengakaji ketentuan hukum mengenai penyelesaian sengketa antara PT.PLN terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran listrik di bukittinggi (studi di badan penyelesaian sengketa konsumen bukittinggi). Hasil dari penelitian ini berupa cara penyelesaian sengketa konsumen di badan penyelesaian sengketa konsumen terhadap penarikan meteran listrik di bukittinggi. Fakta yang didapat dilapangan yaitu penyelesaian sengketa dilakukan dengan mediasi dan hasil mediasi tersebut akan mengikat para pihak dan tidak akan melanjutkan gugatan atau tuntutan baru kepada satu sama lainnya, dan akan memenuhi apa yang telah mereka sepakati.

Kata kunci : Penyelesaian sengketa, Pelanggaran listrik, Perlindungan konsumen.

Abstract

This research aims to find out how disputes are resolved between PT PLN and consumers who commit violations in Bukittinggi (study of the Bukittinggi consumer dispute resolution agency). Electrical power has a very important role in realizing national development goals. With the existence of electricity, humans have experienced very rapid progress in various fields. The provision of electricity is controlled by the state and its provision needs to be increased in line with development



developments so that the electricity provided is available in sufficient quantities, evenly distributed and of good quality. However, in reality there are still consumers who do not understand or are not aware of things that can cause these consumers to commit violations and have to deal with officers controlling the use of electrical energy (P2TL). This research is qualitative with the type of empirical juridical research. The author conducted sociological or field research by examining legal provisions regarding dispute resolution between PT. PLN and consumers who committed violations in Bukittinggi (study at the Bukittinggi consumer dispute resolution agency). The results of this research are methods for resolving consumer disputes at the consumer dispute resolution agency regarding the withdrawal of electricity meters in Bukittinggi. The facts obtained in the field are that dispute resolution is carried out by mediation and the results of the mediation will be binding on the parties and will not continue with lawsuits or new demands against each other, and will fulfill what they have agreed.

Keywords: *Dispute resolution, electricity violations, consumer protection.*

PENDAHULUAN

Pembangunan di Indonesia bertujuan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, untuk mewujudkan tujuan tersebut perlu adanya sarana dan prasarana untuk menunjangnya. Salah satunya adalah tenaga listrik, tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional dengan adanya listrik manusia mengalami kemajuan yang pesat dalam berbagai bidang. Sebelum mengenal tenaga listrik manusia menggerakkan semua benda dan alat-alat bantu menggunakan tenaga manusia. Tenaga listrik merupakan sumber daya yang sangat penting bagi manusia, karena sebagian besar kehidupan manusia bergantung kepada listrik mulai dari perdagangan, jasa, produksi dan lainnya. Listrik merupakan suatu energi yang telah menjadi kebutuhan yang sangat penting di era kemajuan teknologi sekarang. Adanya listrik juga bisa menimbulkan dan menerima radiasi elektromagnetik seperti gelombang radio. Listrik dibedakan menjadi dua jenis yaitu listrik statis dan listrik dinamis, listrik dinamis merupakan suatu fenomena kelistrikan yang sulit diamati oleh indra penglihatan, karena fenomena listrik yang tidak bergerak yang energinya hanya berada dalam suatu benda yang bermuatan listrik. Sedangkan listrik dinamis yaitu listrik yang dapat melakukan aktivitas atau gerakan maupun menghambat pergerakan tersebut seperti arus dan hambatan. (Hantje ponto, 2018)

Penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tenaga listrik yang diberikan tersedia dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu. Undang-undang Dasar Tahun 1945 Pasal 33 ayat (2) menyebutkan bahwa “cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”. Berdasarkan pasal tersebut listrik merupakan cabang produksi yang penting bagi negara yang dipergunakan sebesar-besarnya untuk kepentingan dan kesejahteraan rakyat. Tenaga listrik merupakan sumber energi dan penerang yaitu



kebutuhan dasar bagi manusia, ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena listrik merupakan satu-satunya energi yang mampu menjalankan segala bentuk aktivitas, bahkan sarana komunikasi dan informasi di perusahaan, kantor, instansi pendidikan ataupun kegiatan lainnya. Perusahaan listrik negara merupakan perusahaan negara yang bergerak dibidang pelayanan umum yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh rakyat Indonesia. (Sjugharto, 2005)

Penyelenggaraan usaha ketenagalistrikan dijalankan PT. PLN (persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK) disebut sebagai BUMN. Syarat dan prosedur untuk mendapatkan aliran listrik dari PLN yaitu harus terjadi perjanjian diantara pelanggan listrik dengan perusahaan. Dengan perjanjian tersebut, maka secara tidak langsung akan timbul hubungan antara hak dan kewajiban secara timbal balik antara pelanggan listrik dengan perusahaan listrik negara. Maka kedua belah pihak harus memenuhi prestasi yang telah mereka perjanjikan. (Subekti, 2020)

Konsumen dan PT. PLN (Perseroan) melakukan perjanjian karena adanya kepentingan diantara kedua belah pihak. Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana dua orang saling berjanji untuk melakukan sesuatu hal. Dari perjanjian tersebut timbul Hubungan antara PT. PLN dan pelanggan, hubungan yang dimaksud adalah hubungan hukum yang terjadi karena perjanjian diantara para pihak. Hubungan tersebut diatur dalam Pasal 25 peraturan pemerintah No 10 Tahun 1985 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik. Adapun kewajiban dari pihak PLN yaitu mengalirkan listrik dengan prasarananya kepada pelanggan, sedangkan pelanggan listrik kewajibannya yaitu membayar setiap tagihan listrik yang dipakainya setiap bulan sesuai dengan besar pemakaian aliran listrik yang ditunjukkan oleh meteran listrik. (Satiah, 2020)

Bagi pelanggan listrik yang prabayar mereka harus membeli pulsa listrik atau token agar listriknya dapat disalurkan dan besarnya dapat disesuaikan dengan kebutuhannya sehari-hari. Untuk besarnya tenaga listrik yang digunakan pelanggan berhak menentukan berapa besar aliran yang akan mereka masukkan seperti 450 watt, 900 watt, 1300 watt, dan 2200 watt, sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Apabila selama pemakaian arus listrik pelanggan merasa kurang puas maka pelanggan dapat menghubungi PT. PLN untuk menambah daya listrik. Setelah adanya permintaan penambahan daya listrik dari pelanggan maka pihak PLN akan menerbitkan surat tugas untuk melakukan penambahan daya yang diberikan petugas berdasarkan surat tugas tersebut. Petugas datang ke rumah untuk mengganti alat yang disebut MCB (*miniature circuit breaker*) adalah alat yang berfungsi untuk memutus aliran apabila terdapat kelebihan pemakaian daya listrik. MCB tidak sesuai dengan daya yang dipakai maka secara otomatis akan memutus aliran listrik. Namun masih ada pelanggan yang melakukan tambah daya secara



ilegal, pelanggan sering melakukan pelanggaran dalam pemakaian arus listrik. (Elizabeth, n.d. tt)

Pelanggaran yang terjadi dapat menimbulkan kerugian pada pihak PLN untuk menghindari kerugian tersebut, maka pihak PLN dapat mengupayakan suatu hal untuk menyelesaikan pelanggaran terhadap pemakaian arus listrik yang dilakukan oleh pelanggan. Jika pelanggan terbukti menggunakan daya listrik tidak sesuai dengan yang disepakati kontrak, jika daya yang kedapatan ternyata lebih besar dari apa yang terpasang pada saat memasukkan arus listrik, maka hal tersebut merupakan pelanggaran terhadap ketentuan kontrak perjanjian. Terjadinya wanprestasi oleh konsumen dapat diketahui oleh tim opal atau petugas pelaksana lapangan menemukan adanya kerusakan pada alat-alat milik PT. PLN (Perseroan) yang digunakan sebagai alat pendistribusian tenaga listrik. Terhadap pelanggaran yang dilakukan pelanggan tindakan hukum yang dilakukan pihak PT.PLN seperti pemutusan langsung apabila terbukti ada kerusakan alat penyaluran tenaga listrik, tagihan susulan atau pemutusan sementara apabila terjadi wanprestasi dalam keterlambatan. (Nurhilmayah, 2020)

Tindakan pelanggaran yang dilakukan oleh pelanggan terhadap kerusakan pada kabel tersebut telah melanggar K2 atau keselamatan ketenagalistrikan yang meliputi pemenuhan standarisasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik, pengamanan instalasi tenaga listrik dan pengamanan pemanfaatan tenaga listrik. Pelanggaran tersebut dapat merugikan pihak PT. PLN (Perseroan) dan pelanggan harus menerima sanksi berupa tagihan susulan (TS) dan akan dilakukan pemutusan sementara (PS) apabila dalam jangka waktu tertentu tidak membayar tagihan susulan (TS). Seperti kasus yang ditemui dimana petugas dari PLN menemukan adanya kerusakan pada salah satu kabel dan petugas melakukan pemutusan sementara karena hal tersebut sangat berbahaya dan meminta konsumen untuk membayar denda terhadap pelanggaran yang dilakukan. Namun konsumen tidak mau karena konsumen tidak pernah merusak kabel tersebut dan mengenai ganti rugi konsumen tidak menyanggupi karena usaha warnet konsumen mengalami penurunan semenjak Covid 19, dan akibat dari pemutusan sementara tersebut konsumen merasa dirugikan dan mengajukan gugatan kantor penyelesaian sengketa konsumen bukitinggi.

Dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut penulis tertarik untuk membahas mengenai bagaimana penyelesaian sengketa konsumen antara PT.PLN terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran listrik di bukitinggi (studi di badan penyelesaian sengketa konsumen bukitinggi), serta kendala-kendala yang dihadapi oleh badan penyelesaian konsumen (BPSK) dalam menyelesaikan kasus ini. Banyak penelitian yang membahas tentang pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen yang menyebabkan kerugian kepada penyedia jasa seperti penelitian terdahulu yang membahas tentang tanggungjawab hukum terhadap penambahan daya listrik antara PT.PLN dengan konsumen perbedaannya dengan penelitian terdahulu dimana penelitian terdahulu membahas mengenai proses perjanjian penambahan daya listrik antara PT.PLN dengan konsumen. Penelitian ini



membahas tentang proses penyelesaian sengketa konsumen dengan PT.PLN terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran listrik . Adapun tujuan dari penelitian ini adalah pertama, untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa konsumen antara PT.PLN terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran listrik di bukittinggi (studi badan penyelesaian sengketa konsumen) bukittinggi. Kedua, untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi selama proses penyelesaian sengketa ini.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan unsur mutlak yang harus ada dalam penelitian dan mengembangkan ilmu pengetahuan sejalan dengan hal diatas maka penulis merasa perlu menggunakan metode agar tulisan ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan jenis penelitian hukum yuridis empiris. Penulis melakukan penelitian secara sosiologi atau penelitian lapangan (*field research*) yaitu jenis penelitian yang berorientasi pada pengumpulan data empiris dilapangan dimana penelitian ini mengumpulkan data kegiatan yang dilakukan dapat berbentuk pedoman wawancara yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa konsumen dengan PT.PLN terhadap penarikan meteran listrik dibukittinggi (studi badan penyelesaian sengketa konsumen bukittinggi). Penelitian ini dilakukan di badan penyelesaian sengketa konsumen bukittinggi, dan data yang didapat hasil wawancara dengan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen bukittinggi yaitu bapak Ali rahman. Dan data-data yang didapat tersebut kemudian diolah sehingga mendapatkan penjelasan terhadap permasalahan yang sedang terjadi.

Sumber data dari penelitian ini yaitu bahan hukum primer yang diperoleh melalui penelitian langsung kelapangan yang tujuannya untuk memperoleh data yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti melalui wawancara. Adapun Bahan hukum yang digunakan yaitu peraturan perundangan-undangan, selanjutnya disebut dengan undang-undang ketenagalistrikan yaitu Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, Undang-undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase, Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 50 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Sumber Energi Terbarukan Untuk Penyediaan Tenaga listrik. Teknik pengumpulan data yang digunakan pertama, wawancara yang tujuannya memperoleh keterangan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara. Kedua, studi dokumen dimana data dikumpulkan melalui dokumen-dokumen yang ada serta juga melalui kepustakaan dengan mengumpulkan literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu: Pertama, pengelompokan supaya data yang terkumpul mudah untuk dicari kapanpun diperlukan untuk penelitian



(reduksi data). Kedua, coding membuat kode tertentu terhadap data yang sudah terkumpul. Ketiga, editing dengan melakukan pengeditan data sesuai dengan kebutuhan penelitian. Adapun analisa data yang digunakan adalah analisa kualitatif yang mengamati gejala hukum tanpa menggunakan alat ukur yang menghasilkan angka, yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan, pandangan informan kunci pakar dan pakar, termasuk pengetahuan yang didapat kemudian diuraikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PT. PLN Terhadap Konsumen Yang Melakukan Pelanggaran Listrik Di Bukittinggi (Studi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Bukittinggi)

PLN sebagai penyedia listrik negara sangat bergantung pada bahan bakar minyak, tidak heran jika harga energi listrik melambung tinggi. keberadaan listrik yang sangat dibutuhkan membuat konsumen melakukan hal-hal yang melanggar kontrak perjanjian. Dalam KUHPerdara pasal 1313 dikatakan bahwa suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dimana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih PT. PLN berkewajiban untuk mengalirkan dengan prasarana kepada pelanggan, sedangkan pelanggan listrik pascabayar wajib membayar tagihan listriknya setiap bulan sesuai dengan pemakaian yang ditunjukkan oleh meteran listrik. Hal tersebut terdapat dalam Peraturan Menteri Pasal 1 ayat (16) disebutkan bahwa perjanjian jual beli tenaga listrik antara Pengembangan pembangkitan listrik (PPL) dengan PT.PLN (Perseroan).

Jenis-jenis pembelian tenaga listrik dari pembangkitan tenaga listrik yang disebut dalam Pasal 3 ayat (3) yaitu: pembelian tenaga listrik dari PLTS, pembelian tenaga listrik dari PLTB, pembelian tenaga listrik dari tenaga air, pembelian tenaga listrik dari PLTBM, pembelian tenagalistrik dari PLTBg, pembelian tenaga listrik PLTA laut, pembelian tenaga listrik PLTP. Bagi pelanggan listrik prabayar harus membeli token atau pulsa lampu terlebih dahulu baru dapat menikmati aliran listrik yang besar aliran listrik yang disalurkan dapat disesuaikan dengan kebutuhan sehari-hari sesuai dengan pembelian token atau pulsa tersebut. (Ernawati Baso, 2021)

Apabila dalam pemakaian tenaga listrik dirasa kurang maka pelanggan bisa menghubungi pihak PT. PLN (Persero) untuk menambah daya listrik. Pelanggan dapat datang ke kantor PLN terdekat, setelah adanya permintaan penambahan daya yang diberikan kepada petugas berdasarkan surat tugas tersebut petugas langsung datang ke rumah pelanggan untuk mengganti alat yang disebut MCB (*Miniature Circuit Breaker*) yaitu alat yang berfungsi untuk memutus aliran listrik apabila terdapat kelebihan pemakaian daya listrik. MCB yang tidak sesuai dengan daya yang dipakai maka secara otomatis akan memutus aliran listrik. Namun masih ada pelanggan yang melakukan tambah daya secara ilegal, pelanggan sering melakukan pelanggaran-pelanggaran dalam pemakaian arus listrik. (Noveliasari, 2016)

Mengingat begitu pentingnya manfaat tenaga listrik, maka pemerintah mengeluarkan peraturan perundang-undangan No 30 Tahun 2009 tentang



ketenagalistrikan untuk mengatur masalah-masalah tentang listrik, baik itu teknis, pengaturan, pelaksanaan, serta sanksi pidana bagi yang melakukan pelanggaran baik secara sengaja maupun tidak sengaja. Selain itu pemerintah juga mengeluarkan peraturan pemerintah No 3 Tahun 2005 Tentang perubahan atas Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan. Sebagai pengguna listrik yang telah dibekali dengan meteran yang dipasang memiliki prosedur dalam pemasangannya yang dilakukan oleh pihak PLN. Setiap pemasangan meteran khususnya meteran baru konsumen wajib mengisi data administrasi yang telah ditetapkan oleh PLN dengan bukti penandatanganan surat perjanjian jual beli tenaga listrik (SPJBTL).

Namun tidak semua pelanggan atau calon pelanggan memahami prosedur ataupun ketentuan yang semestinya dijalani sehingga mendapatkan meteran dan menggunakan arus ilegal. Beberapa kasus yang terjadi pihak pelanggan atau calon pelanggan harus berurusan dengan pihak P2TL karena berdasarkan pemeriksaan yang dilakukan pihak P2TL sambungan dan meteran yang digunakan tidak sesuai dengan ketentuan hukum serta pemanfaatan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pihak PLN. Maka terhadap kasus tersebut pihak konsumen harus bisa mempertanggung jawabkan pelanggaran yang dilakukan, dan pihak konsumen harus membayar ganti rugi yang disebabkan oleh kelalaiannya sesuai dengan kerugian yang dialami oleh pelaku usaha. Ada banyak contoh pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen. (April, 2013)

Pelanggaran-pelanggaran tersebut dikelompokkan menjadi 4 golongan berdasarkan pemakaian energi listrik yang terdapat didalam Pasal 13 ayat (1) yang terdapat dalam Surat Keputusan (SK) Direksi PT.PLN (Persero) Nomor: 1486.K/DIR/2011 tentang penertiban pemakaian energi listrik yaitu: pertama, segel milik PLN pada alat pembatas hilang, rusak, atau tidak sesuai dengan yang asli, alat pembatas hilang, rusak atau tidak sesuai dengan aslinya, kemampuan alat pembatas menjadi besar, segel pada kva maks/ perlengkapan, hilang, rusak atau tidak sesuai dengan yang aslinya. Kedua, segel Tera atau segel milik PLN pada alat pengukur atau perlengkapan salah satu atau semua hilang/tidak lengkap, rusak/putus, atau tidak sesuai dengan yang aslinya. Alat pengukur atau perlengkapan tidak berfungsi atau sesuai dengan semestinya walaupun semua segel milik PLN dan segel tera dalam keadaan lengkap dan baik. Ketiga, pelanggaran yang mempengaruhi batas daya dan mempengaruhi batas daya. Keempat, pelanggaran yang dilakukan bukan pelanggan yang menggunakan tenaga listrik tanpa hak yang sah. Berdasarkan kelompok pelanggaran-pelanggaran diatas konsumen melakukan pelanggaran dimana salah satu kabel ditemukan bocor oleh petugas yang datang kerumah konsumen untuk mengecek dan memeriksa dan menemukan hal tersebut. Atas pelanggaran tersebut pihak PLN merasa dirugikan dan konsumen tidak memberitahukan hal tersebut kepada PLN untuk memperbaiki kabel yang bocor tersebut.



Pelanggaran tersebut dapat diketahui oleh petugas penertiban pemakaian energi listrik (P2TL) dengan beberapa cara, pertama mendeteksi kondisi fisik dari alat listrik dengan memeriksa segel meteran, kabel layanan, akurasi meteran dan juga kabel tambahan. Agar dapat mengetahui apakah konsumen melakukan pencurian listrik atau ada yang ganjil pada listrik yang disebabkan kerusakan kompenennya. Kedua yaitu denhan menyelidiki angka konsumsi pelanggan, dapat diketahui jika tangihan listrik pelanggan lebih rendah dari biasanya, pihak PLN dapat mempertanyakan hal tersebut. Ketiga memeriksa jaringan cerdas (*smart grid*) dari PLN, yang dilakukan oleh petugas PLN yang memiliki wewenang terhadap pemeriksaan dalam pengurusan ketenagalistrikan. Apabila diketahui oleh petugas maka terhadap tindakan pelanggaran tersebut konsumen dinilai melakukan perbuatan melawan hukum atas pelanggaran yang terjadi.

Seseorang dikatakan melakukan perbuatan melawan hukum apabila perbuatannya bertentangan dengan dengan hak orang lain, atau bertentangan dengan kewajiban hukumnya sendiri, atau bertentangan dengan kesusilaan. Dalam perjanjian antara PT.PLN (Persero) memiliki 4 golongan pelanggaran. Pelanggaran pemakaian arus listrik pihak pelanggan tentunya dapat menimbulkan kerugian bagi pihak PT. PLN. Apabila terbukti pelanggan menggunakan daya listrik tidak sebagaimana yang disepakati sesuai kontrak yang diadakan yaitu daya yang kedapatan ternyata lebih besar dari daya yang terpasang semula, maka pelanggar telah melakukan perbuatannya yang melanggar ketentuan kontrak perjanjian. Atas pelanggaran yang telah dilakukan oleh pelanggan, pihak PT. PLN memberitahukan hal pelanggaran tersebut kepada pihak pelanggan yang menggunakan daya arus listrik melebihi kapasitas yang tersedia tanpa seizin PT. PLN. Pemberitahuan tersebut disampaikan dengan Surat panggilan yang intinya memerintahkan pelanggan untuk menghadap pimpinan PT. PLN Pihak pelanggan yang melanggar ketentuan PT. PLN diwajibkan untuk membayar tagihan susulan tersebut dengan jenis pelanggaran yang telah diberitahukan kepadanya.(azwar, 2012)

Dalam kasus dilapangan pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen tersebut diketahui setelah salah satu dari petugas dari PLN melakukan pengecekan kerumah konsumen dan menemukan kabel dari tiang kerumah konsumen ada yang bocor. Petugas PLN mengatakan kepada konsumen bahwa hal tersebut sangat berbahaya dan harus dilakukan pemutusan sementara terlebih dahulu. Karena efek dari kabel yang bocor dapat menimbulkan panas atau kebakaran, kesetrum (sengatan listrik) dan yang paling bahaya bisa terjadi ledakan. Setelah petugas PLN memutuskan arus listrik kerumah konsumen dan meninggalkan surat untuk konsumen datang ke kantor PLN, ketika konsumen datang kekantor pihak PLN mengatakan konsumen bahwa konsumen tersebut melakukan pelanggaran terhadap kerusakan kabel yang ditemukan oleh petugas PLN dan akibat dari pelanggaran tersebut pihak konsumen harus membayar denda 7.382.701 (Tujuh Juta Tiga Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Tujuh Ratus Satu Rupiah). atas pelanggaran yang dilakukan dengan bocornya salah satu kabel, jika konsumen ingin arus listrik dipasangkan kembali maka konsumen



tersebut harus membayar denda terlebih dahulu maka arus listrik akan dipasangkan kembali.

Terhadap denda yang harus dibayar konsumen tidak setuju karena konsumen tidak pernah merusak kabel meteran milik PLN tersebut, karena konsumen mengetahui bahwa kabel tersebut milik PLN. Konsumen bukan ahli dibidang kelistrikan tidak pernah belajar otodidak tentang ilmu kelistrikan, sehingga tidak mengetahui kabel tersebut rusak dan sangat berbahaya. Selama konsumen menjadi pelanggan listrik PLN konsumen tidak pernah telat membayar tagihan atau menunggak dalam membayar tagihan listriknya. Konsumen kurang memperhatikan meteran listrik selama listrik masih hidup konsumen menganggap semuanya baik-baik saja, kalau pun ada hanya sekedar mengecek listrik mati atau kebalik MCB nya. Usaha warnet konsumen sejak covid 19 penghasilannya terus menurun sampai saat ini sehingga konsumen tidak mampu membayar denda atau mengansur yang dibebankan pihak PLN kepada konsumen.

Terhadap penarikan meteran listrik dirumah konsumen oleh petugas PLN tersebut konsumen merasa dirugikan dan mengajukan perkara ini kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bukittinggi dengan No resi 05/2023/BPSK/BKT yang diterima pada 4 mei 2023. Dimana konsumen berharap agar pihak PLN memberikan keringanan atau menghapus denda yang diberikan oleh pihak PLN. Karena konsumen adalah orang awan yang tidak mengetahui tentang kelistrikan, konsumen menggap ketika listrik hidup semuanya baik-baik saja tanpa mengecek apakah kabel tersebut rusak dan sebagainya. Untuk itu konsumen memohon keringan kepada pihak PLN selaku penyedia jasa yang merasa dirugikan oleh konsumen untuk meringgankan denda atau jika bisa menghapus denda yang diberikan kepadanya, konsumenpun merasa dirugikan atas penarikan meteran listrik konsumen tersebut. Menurut Pasal 52 huruf E Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, salah satu tugas dan kewenangan dari BPSK adalah menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita kosumen. (Krisdayanti, 2008)

Berdasarkan pasal 29 ayat 1 Undang-Undang ketenagalistrikan dimana konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, mendaptkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang di akibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Dari penjelasan tersebut seharusnya konsumen mendapatkan pelayanan untuk perbaikan karena konsumen tidak mengetahui dan



tidak merusak kabel milik PLN Pada Proses penyelesaian hukum antara konsumen dan PLN diselenggarakan di BPSK, dimana para pihak bebas untuk menyelesaikan sengketanya secara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Didalam kasus ini para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya yang terjadi secara mediasi, dan ini bertujuan semata-mata untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Besarnya ganti kerugian ditentukan berdasarkan dampak kerugian yang dialami oleh konsumen. (wawancara dengan ali rahman ketua BPSK Bukittingi, tanggal 26 juni 2023 di BPSK). Dimana Kerugian tersebut harus dibayar oleh pihak yang melakukan pelanggaran, pihak PLN dirugikan karena kerusakan kabel tersebut dan meminta ganti rugi kepada konsumen. Namun selama covid warnet usaha yang dimiliki oleh konsumen mengalami penurunan pendapatan sehingga konsumen selaku pelanggaran tidak mampu membayar denda yang diberikan pihak PT.PLN kepadanya.

Para pihak setuju untuk menyelesaikan sengketa dengan mediasi maka para pihak harus tunduk pada prinsip mediasi, dimana prinsip dari mediasi adalah bersifat sukarela dan tunduk pada kesepakatan para pihak. Mediator wajib menentukan jadwal pertemuan untuk menyelesaikan proses mediasi. Apabila dianggap perlu mediator melakukan mediasi secara terpisah. Pengalaman dan kemampuan mediator diharapkan dapat melakukan mediasi secara efektif antara para pihak. Hasil musyawarah yang merupakan kesepakatan diantara konsumen dengan pelaku usaha yang bersengketa dibentuk dalam bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa dan diserahkan kepada mejelis untuk dituangkan dalam keputusan majelis BPSK yang menguatkan perjanjian tersebut. Adapun kesepakatan dari para pihak yaitu dimana pihak PLN memberikan kelonggaran pada pelanggan yang melanggar tersebut adalah dengan memperbolehkan pihak pelanggan untuk membayar tagihan susulan secara angsuran atau bertahap dalam jangka waktu yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Dengan kebijakan denda tersebut dibayar selama 2 Tahun atau 24 bulan dan besar denda yang harus dibayar oleh konsumen kepada pihak PLN sebesar Rp 7.382.701 (Tujuh Juta Tiga Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Tujuh Ratus Satu Rupiah). Dan pihak PLN mengusulkan pemohon untuk didaftarkan sebagai penerima bantuan yayasan baituk mal (YBM) PT. PLN. (wawancara dengan ali rahman ketua BPSK Bukittingi, tanggal 26 juni 2023 di BPSK). Para pihak yang bersengketa telah memperoleh kesepakatan dan sekarang aliran listrik yang semulanya diputus kerumah konsumen sekarang telah dihidupkan kembali dan sesuai dengan hasil keputusan mediasi dimana pihak konsumen harus membayar denda terhadap kerugian yang dialami oleh pelaku usaha dan pelaku usaha memberikan kelonggaran kepada konsumen mengenai hal pembayaran karena usaha konsumen juga mengalami kemacetan jadi dari hasil keputusan tersebut pihak PLN memberi kelonggaran denda tersebut dibayar selama 24 bulan.

Kendala-kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa



Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Kepastian hukum itu ialah segala upaya untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau mendapatkan pilihan atas barang atau jasa atau kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila hak mereka dirugikan oleh pelaku usaha penyedia kebutuhan konsumen. Undang-undang perlindungan konsumen memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan diantaranya untuk ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia yang belum memadai, sehingga perlu peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan peraturan perundang-undangan untuk mewujudkan keseimbangan demi terciptanya perekonomian yang sehat. Undang-undang perlindungan konsumen (UUPK) pada hakikatnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk menciptakan hubungan konsumen dengan pelaku usaha dengan prinsip kesetaraan yang berkeadilan. (Simanjuntak, 2013)

Untuk mengatasi lika-liku tersebut proses pengadilan yang lama dan formal UUPK memberikan jalan alternatif dengan menyediakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan (non litigasi) melalui Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Tujuan penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dilakukan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya kerugian atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali kerugian yang diderita oleh konsumen. Masyarakat atau konsumen yang dirugikan dengan dibentuknya Undang-undang UUPK merasa terlindungi, dan mempunyai pilihan untuk mengadukan permasalahannya dengan menagukan gugatan ke pengadilan negeri dengan proses beracara yang lebih lama atau dapat mengadukan ke badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Badan penyelesaian sengketa (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen, tugas utamanya untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha. (Ariani, 2012)

Badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) hanya menangani kasus-kasus umum yang bersifat ganti rugi yang dialami oleh konsumen atas kesalahan atau kelalaian pihak pelaku usaha. Penyelesaian sengketa di BPSK dilakukan dengan tiga cara yaitu konsiliasi, mediasi dan arbitrase dan prinsip utama BPSK dalam menyelesaikan masalah adalah dengan musyawarah, cepat, murah dan adil. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan dengan cara mediasi dan memanfaatkan lembaga atau badan penyelesaian sengketa konsumen. Seperti yang diatur dalam pasal 49 ayat (1) Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebut bahwa pemerintah membentuk badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. (Kurniawan, n.d. tt)



Setiap penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh majelis yang dibentuk oleh ketua badan penyelesaian sengketa konsumen dibantu oleh panitera. Susunan majelis BPSK harus ganjil dengan ketentuan minimal 3 orang yang mewakili semua unsur seperti yang dimaksud dalam pasal 54 ayat (2) UUPK, yaitu unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha. Untuk menyelesaikan sengketa konsumen dengan cara konsiliasi atau mediasi, maka yang berwenang untuk menetapkan majelis adalah ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Berbeda dengan cara penyelesaian sengketa dengan cara arbitrase dimana ketua BPSK tidak berwenang untuk menentukan siapa yang akan menjadi ketua majelis dan anggota majelis, yang berwenang adalah para arbiter yang mewakili kepentingannya.

Ketua majelis BPSK atau anggota BPSK atau panitera berkewajiban untuk mengundurkan diri apabila terdapat permintaan dari ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, atau anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau para pihak yang bersengketa. Adapun tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yaitu: pertama, melaksanakan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Kedua, memberikan konsultasi hukum. Ketiga, melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausul baku. Keempat, melaporkan pengawasan terhadap penyidik umum apabila terjadi pelanggaran dalam ketentuan undang-undang. Kelima, melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen. Enam, menerima pengaduan baik itu tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

Ketujuh, memanggil pelaku usaha yang diduga melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Kedelapan, memanggil, menghadirkan saksi, saksi ahli atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran undang-undang. Kesembilan, meminta bantuan penyidik menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau orang yang dimasud. Kesepuluh, memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pihak konsumen. Sebelas, mendapatkan, meneliti atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain untuk menyelidiki atau pemeriksaan. Duabelas, memberikan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen. Tigabelas, menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini. (Yulia Utami Firman, 2015)

Pada prinsipnya penyelesaian sengketa konsumen diusahakan dapat dilakukan secara damai, sehingga dapat memuaskan para pihak yang bersengketa. Mediasi merupakan model penyelesaian sengketa dimana pihak luar atau mediator tidak memihak atau bersifat netral dan menempatkan kedua belah pihak diposisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau dikalahkan (*win-win solution*). Dalam mediasi pihak di bantu oleh mediator yang tidak mempunyai kewenangan untuk memutuskan atau memaksa sebuah penyelesaian. Segala keputusan yang didapat selama proses mediasi itu karena kesepakatan para pihak. Proses penyelesaian sengketa di BPSK diatur dengan sangat sederhana dan sejauh mungkin menghindari



suasana formal, Undang-Undang Perlindungan konsumen (UUPK) menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan dipengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa. (wawancara dengan ali rahman ketua BPSK Bukittinggi, tanggal 26 juni 2023 di BPSK).

Memiliki peran strategis dalam upaya menyelesaikan sengketa konsumen yang efektif dan memberikan suatu jaminan kepastian hukum untuk menuntut haknya. Pada kenyataannya lembaga ini mengalami kendala-kendala yang sangat multidimensi dalam melaksanakan perannya. Secara umum kendala-kendala strategis yang dihadapi oleh BPSK di indonesia yakni karena lemahnya peraturan perundang-undangan khususnya terkait dengan keberadaan BPSK. Kewenangan pengajuan keberatan dan permintaan penetapan eksekusi, Putusan arbitrase BPSK. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan kendala yang di hadapi selama proses penyelesaian sengketa ini yaitu pertama melampaui waktu yang ditentukan dalam undang- undang, faktor penghambat tersebut posisi majelis hakim yang bersifat pasif ketika menjadi konsiliator atau mediator dalam penyelesaian sengketa konsumen . dimana BPSK hanya berwenang sebagai mediator hanya berwenang menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua belah pihak dari kedua belah pihak terkait dugaan kecurangan dalam pemakaian energi listrik. Keterbatasan tersebut membuat BPSK tidak dapat cepat bertindak atau mengambil keputusan. Kedua, kendala waktu yang lama untuk mendatangkan teknisi yang ahli di bidang listrik dan pengkabelan.(wawancara dengan ali rahman ketua BPSK Bukittinggi, tanggal 26 juni 2023 di BPSK).

KESIMPULAN

Dari penelitian diatas penulis menarik kesimpulan yaitu penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan diluar pengadilan bertujuan agar penyelesaiannya dapat diselesaikan secara kekeluargaan, hemat waktu, biaya murah dan mencegah perumusan antara kedua belah pihak yang sedang berperkara. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan proses penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Seperti kasus yang terjadi PT.PLN terhadap konsumen yang melakukan pelanggaran listrik dibukittinggi (studi badan penyelesaian sengketa konsumen bukittinggi). Dimana sengketa tersebut bermula saat petugas PLN datang kerumah konsumen untuk mengecek kondisi dan menemukan ada kabel dari tiang kerumah konsumen ada yang bocor, dan petugas tersebut memutuskan arus listrik sementara kepada konsumen dengan alasan hal tersebut sangat berbahaya.

Setelah konsumen datang kekantor dan pihak Pln mengatakan bahwa konsumen melakukan pelanggaran dan harus membayar denda jika ingin arus listrik disalurkan kerumahnya, namun pihak konsumen merasa tidak mampu dan merasa tidak pernah merusak kabel milik PLN dan pihak konsumen mendaftarkan perkaranya ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Bukittinggi. Kedua belah pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa mereka dengan cara mediasi.



Dan hasil dari mediasi tersebut ditulis secara tertulis dengan ditandatangani oleh kedua belah pihak yang bersengketa. Adapun hasil dari mediasi tersebut ialah pihak konsumen atau pelanggan yang melakukan pelanggaran harus membayar denda yang telah ditentukan oleh pihak PT.PLN sesuai dengan kerugian yang ditanggung oleh pihak PLN selaku pelaku usaha yang menyediakan energi listrik. Pihak PT.PLN memberikan kelonggaran kepada konsumen dalam pembayaran denda tersebut, dimana pihak konsumen sebagai pemohon harus membayar denda terhadap pelanggaran yang sudah terjadi.

Besar denda yang harus dibayar oleh konsumen tersebut Rp 7.382.701 (Tujuh Juta Tiga Ratus Delapan Puluh Dua Ribu Tujuh Ratus Satu Rupiah). Pihak PT.PLN juga memberikan kelonggaran kepada konsumen dengan denda tersebut dibayar selama 24 bulan atau 2 Tahun serta mendaftarkan konsumen sebagai penerima bantuan yayasan baitul mal (YBM) PT.PLN. Dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PT.PLN pihak BPSK selaku badan penyelesaian sengketa juga mengalami beberapa kendala selama proses penyelesaian dimana selama proses penyelesaian tersebut memerlukan waktu yang lama karena mendatangkan informan atau seseorang yang ahli dibidang listrik dan pengkabelan selama proses pembuktian. Karena pihak BPSK hanya bisa menjadi mediator atau pihak ketiga yang mengikuti para pihak yang bersengketa tidak bisa memaksakan kehendaknya.

DAFTAR PUSTAKA

- April, M. (2013). *Perlindungan hak konsumen dalam pelayanan ketenagalistrikan*.
- Ariani, N. V. (2012). Alternative Penyelesaian sengketa diluar pengadilan. *Jurnal Recht Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*.
- azwar. (2012). Listrik Prabayar Dilihat Dari Perilaku konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1).
- Baso, E. dan F. (2021). Tinjauan Yuridis Bagi Konsumen Terhadap Kecurangan Penambahan Daya dan Kilometer Tidak sah menurut kontrak perjanjian di Kota Kendari. *Jurnal Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Kendari, IAIN Kendari*, 3(2).
- Krisdayanti, C. T. S. (2008). *Hukum perlindungan konsumen*.
- Kurniawan. (n.d.). Penyelesaian sengketa konsumen melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK) di indonesia (kajian yuridis terhadap permasalahan dan kendala BPSK). *Jurnal Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Mataram*.
- Elizabeth, R. S. E. (n.d.). Wanprestasi dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. *Lex Jurnalica*, 12(1).
- Noveliasari, N. dkk. (2016). perlindungan hukum bagi konsumen terhadap penggunaan jasa listrik pascabayar dan jasa listrik Prabayar pada PT.PLN (Perseroan). *Di Kota Malang Diponegoro Law Jurnal*, 5(4).
- Nurhilmayah. (2020). *Hukum perdata*.
- Ponto, H. (2018). *Dasar-Dasar teknik listrik*.
- Satiah. (2020). kajian tentang wanprestasi dalam hubungan perjanjian. *Jurnal Jatiswara*, 3(2).



- Simanjuntak, D. . (2013). Tinjauan hukum terhadap perjanjian jual beli tenaga listrik antara PT.PLN (Perseroan) dengan pelanggan. *Premise Law Jurnal*, 3.
- Sjugiharto. (2005). *BUMN Indonesia, isu, kebijakan, strategis, Jakarta, Elec Media Komputindo*.
- Subekti. (2020). *Hukum Perjanjian*.
- Yulia Utami Firman. (2015). Aspek hukum penggunaan meteran listrik dirumah masyarakat sebagai konsumen,. *Jurnal Ilmu Hukum Opinion*, 5(3, 4).