

**Tinjauan Hukum Penyelesaian Sengketa Konsumen
Terhadap Tagihan Listrik Melalui Mediasi
Studi Putusan Nomor: 025/MEDIASI/2021/BPSK.Mdn**

Isdy Annisa Haratini Batubara¹, Yeltriana²

isdyanisaharatini@gmail.com

yeltrianash@gmail.com

Abstract: Consumer protection is very important in business activities so that the Consumer Protection Law (UUPK) was born, namely Law No. 8 of 1999. This law introduces consumer disputes in a non-litigation, or out of court manner. Consumer disputes can be in the form of goods and services. The background of this research is to formulate problems regarding the role of BPSK in consumer dispute resolution and the mediation process as well as obstacles and efforts to overcome them. The research method used is a combination of normative and empirical juridical research. The data collected is secondary legal materials in the form of laws, books, journals and court decisions. Meanwhile, primary data that characterizes empirical juridical research is carried out by direct interviews with resource persons and informants as well as observation. The results of the study explain that the mediation process has been carried out according to the provisions, starting from the complaint received then the parties who want to mediate continue to be assisted by the mediator to be able to make peace and if there is a word of peace then BPSK makes a mediation decision, as in the decision 025/MEDIASI-BPSK/2021 where the litigation between the consumer and the business actor (PLN) in the case of the difference in the amount of the electricity bill which turned out to be wrongly carried out by the PLN, resulting in a complaint to BPSK. The active mediator eventually suggested that they reconcile and were finally able to strike a deal.

Kata Kunci : Perlindungan, Konsumen, Jasa Listrik, Mediasi

Pendahuluan

Pembangunan nasional pada hakekatnya bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Pada saat ini pembangunan perekonomian nasional telah memasuki era pasca era globalisasi mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang memiliki kandungan teknologi yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat banyak dan sekaligus mendapatkan kepastian atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari perdagangan tanpamengakibatkan kerugian konsumen.

Terbukanya pasar nasional sebagai akibat dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah

¹ Mahasiswa Fakultas Hukum, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah NPM: 185114011

² Dosen Fakultas Hukum, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah NIDN : 0120077501

dan keamanan barang dan/atau jasa yang diperolehnya di pasar, untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen perlu meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya serta menumbuhkan kembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab.³ Berdasarkan pertimbangan inilah maka Undang-undang No.30 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dilahirkan. Dan undang-undang ini mengenalkan suatu Badan Penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) dengan nama BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).⁴

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen selanjutnya disingkat (BPSK) merupakan badan yang dibentuk pemerintah pada daerah tingkat dua, bertugas untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha BPSK dapat melakukan 3 (tiga) cara penyelesaian sengketa sebagaimana yang dijelaskan ada Pasal 52 (a) Undang-undang Nomor : 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi, yaitu : “melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi”⁵.

Mediasi arbitrase dan konsiliasi juga dapat ditemukan dalam Undang-undang Nomor: 30 Tahun 1999 pada Pasal 1 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Cara penyelesaian sengketa BPSK diatur lebih khusus dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia No : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesai Sengketa Konsumen.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PLN adalah pelaku usaha yang bergerak dalam penyediaan listrik bagi rakyat maupun korporat sehingga juga memiliki tanggung jawab yang sama terhadap konsumen. Dalam prakteknya dapat terjadi sengketa antara PLN sebagai pelaku usaha dengan konsumen, misalnya masalah jumlah tagihan listrik. Kasus ini mencuat karena konsumen menganggap tagihan rekening listriknya hasil temuan Tim P2TL (Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik) sangat berbeda dengan yang tercatat di pihak konsumen. Keberatan dengan tagihan ini maka konsumen menggugat PLN sebagai pelaku usaha karena dianggap merugikan dirinya.

³ Pertimbangan Undang-undang No.30 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen huruf a,b,c dan d.

⁴ lihat Pasal Bab XI Pasal 49 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

⁵ Miru Ahmadi, dkk *Hukum Perlindungan Konsumen* Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hal. 30

Metode Penelitian

Penelitian berasal dari kata *re* dan *search*, bisa diartikan mencari kembali. Pencarian yang dimaksudkan adalah pencarian terhadap pengetahuan yang benar (ilmiah), karena hasil dari pencarian ini akan dipakai untuk menjawab permasalahan tertentu. Dengan kata lain, penelitian (*research*) merupakan upaya pencarian yang sangat bernilai edukatif.⁶ Jenis penelitian yang digunakan adalah gabungan dari penelitian yuridis normatif dan penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika kelimuan hukum yang ajeg dalam penelitian hukum normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerjai ilmu hukum normatif, yaitu ilmu hukum sebagai objek hukumnya itu sendiri.⁷ Penelitian hukum empiris merupakan salah satu jenis penelitian hukum yang menganalisis dan mengkaji bekerjanya hukum di dalam masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji menjelaskan, bahwa penelitian hukum empiris atau sosiologis adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti data primer.⁸ Penelitian yuridis empiris mengambil data langsung ke lapangan dengan mengumpulkan data yang sah (valid) dan melakukan wawancara langsung dengan pihak BPSK Medan

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yaitu teknik pengolahan data yang dilakukan dalam rangka mendeskripsikan atau membahas hasil-hasil penelitian dengan pendekatan analisis konseptual dan teoritik. Setelah analisis data selesai, maka hasilnya akan disajikan secara deskriptif yaitu memaparkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Sengketa konsumen dapat terjadi apabila salah satu pihak tidak mendapatkan atau menikmati apa yang seharusnya menjadi haknya karena pihak lawan tidak memenuhi kewajibannya, seperti konsumen tidak mendapat barang yang sesuai dengan pesannya, atau bisa jadi pelaku usaha tidak mendapat pembayaran yang sempurna dari konsumen.⁹

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2009, hal. 2

⁷ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2002, hal. 115. Lihat juga Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayu Media Publishing, 2005, hal. 47.

⁸ Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010, hal. 13-14.

⁹ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen* (PT Pustaka Baru Press), hal. 205.

Sengketa di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibedakan berdasarkan kategori produk, yaitu sengketa barang dan jasa. Diantaranya; pertama, sengketa barang. Beberapa kasus yang termasuk dalam sengketa barang, antara lain makanan dan minuman, berlangganan surat kabar, elektronik, serta perhiasan. Kedua, sengketa jasa. Kategori sengketa jasa meliputi pemanfaatan jasa, antara lain asuransi, pembelian rumah, perbankan, kredit kendaraan, telekomunikasi, listrik, air, dan PDAM. Tidak ketinggalan, pelayanan kartu kredit, transportasi umum, serta parkir juga tergolong dalam perselisihan jasa.

Penyelesaian sengketa melalui proses mediasi, merupakan cara penyelesaian sengketa yang fleksibel dan tidak mengikat serta melibatkan pihak ketiga yang netral, yaitu mediator, yang memudahkan negosiasi para pihak dengan membantu mereka dalam mencapai kompromi/kesepakatan. Selain definisi mediasi ini, maka masih banyak definisi lain yang berbeda-beda, namun pada umumnya orang yang sepakat bahwa tujuan dari mediasi adalah membantu orang dalam mencapai penyelesaian sengketa secara sukarela terhadap suatu sengketa atau konflik. Jasa yang diberikan oleh mediator tersebut adalah menawarkan dasar-dasar penyelesaian sengketa tapi tidak memberikan putusan atau pendapat terhadap sengketa yang sedang berlangsung. Peran mediator sangat terbatas, yaitu pada hakikatnya hanya menolong para pihak untuk mencari jalan keluar dari persengketaan yang mereka hadapi, sehingga hasil penyelesaian dalam bentuk kompromi terletak sepenuhnya pada kesepakatan para pihak, dan kekuatannya tidak secara mutlak mengakhiri sengketa secara final dan tidak pula mengikat secara mutlak tetapi tergantung pada itikad baik untuk memenuhi sukarela.¹⁰ Mediasi merupakan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantaraan BPSK sebagai penasihat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Dalam persidangan dengan cara mediasi, mejelis dalam menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi, mempunyai tugas:

- a. Memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- b. Memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan;
- c. Menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- d. Secara aktif mendamaikan konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa;
- e. Secara aktif memberikan saran atau anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan dibidang perlindungan konsumen.

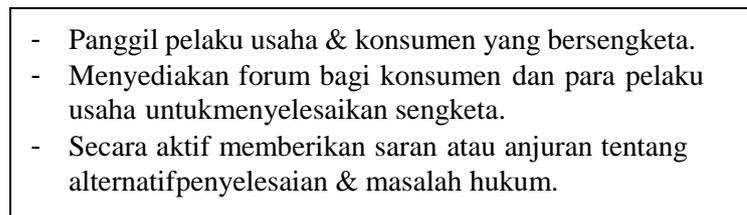
¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *opcit*, hal. 254-256.

- f. Tata cara persidangan sengketa konsumen dengan cara mediasi adalah:
- g. Majelis menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, baik mengenai bentuk maupun jumlah ganti rugi;
- h. Majelis bertindak aktif sebagai mediator dengan memberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya lain dalam menyelesaikan sengketa;

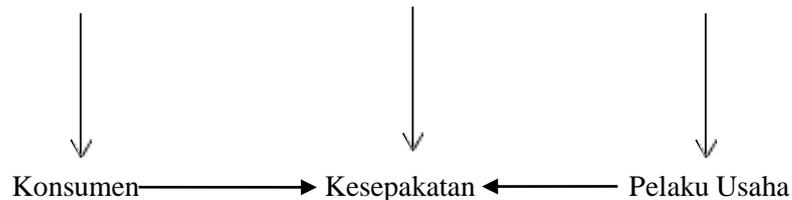
Majelis menerima hasil musyarah konsumen dan pelaku usaha dan mengeluarkan putusan. Berdasarkan Dari penjelasan diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan konsiliasi dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan konflik antara pelaku usaha dan konsumen yang hampir sama dan atau mirip, perbedaanya hanya terletak pada peran majelis. Pada saat majelis menyelesaikan sengketa melalui proses konsiliasi, majelis hanya berindak pasif sebagai kosiliator berbeda dengan proses mediasi yang dimana majelis sebagai mediator bertindak aktif dengan meberikan nasihat, petunjuk, saran dan upaya-upaya dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Skema Penyelesaian Sengketa Konsumen Secara Mediasi:

Majelis BPSK (aktif)



Secara Aktif Mendamaikan



Dituangkan dalam Putusan BPSK

Sumber: Bambang Mulyono dan *Flow Chart Prosedurnya*

Adapun Kronologis sengketa tagihan rekening listrik antara PT.PLN UP3 Lubuk Pakam adalah sebagai berikut :

1. Pihak Pertama/Konsumen sdr. Magdalena, 57 tahun, pekerjaan karyawan swasta dan beralamat di Dusun I Desa Dalu X A Kecamatan Tanjung Morawa , Kabupaten Deli Serdang mendapat Tagihan susulan hasil Temuan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) sebesar Rp. 6.786.602 (enam juta tujuh ratus delapan puluh enam

ribu enam ratus ribu rupiah).

2. Pihak Pertama mendalilkan terdapat perbedaan daya pelanggan yang tercatat pada APP Pihak Pertama sehingga menimbulkan selisih penghitungan tagihan rekening listrik Pihak Pertama sejak Januari 2012 sampai dengan Oktober 2017.
3. Selisih tagihan rekening listrik telah dihitung bersama pada tanggal 20 April 2021 secara bersama-sama antara Pihak Pertama dan Pihak kedua di kantor PLN ULP Tanggung Morawa. Hasil Perhitungan selisih tagihan rekening listrik pihak pertama sejak Januari 2012 sampai dengan Oktober 2017 adalah sebesar Rp. 3.728.770,-(tiga juta tujuh ratus dua puluh delapan ribu tujuh ratus tujuh puluh rupiah) dan telah disetujui oleh pihak pertama dan pihak kedua..
4. Pihak Pertama dan Pihak Kedua sepakat terhadap tagihan susulan P2TL. Pihak Pertama akan dikurangi dengan selisih perhitungan tagihan rekening listrik Pihak Pertama sejak Januari 2012 sampai dengan Oktober 2017,yaitu :

| | |
|---------------------------------------------|------------------------|
| Tagihan susulan P2TL | Rp. 6.786.602,- |
| <u>Selisih Rekening (Jan 2012-Okt 2017)</u> | <u>Rp. 3.728.770,-</u> |
| Sisa | Rp. 3.075.832,- |

Maka Pihak Pertama setuju membayar Tagihan Susulan P2TL sebesar Rp. 3.075.832,-
5. Dengan perdamaian ini, Pihak Pertama dan Pihak Kedua secara sukarela sepakat untuk mengakhiri perselisihan sengketa konsumen di BPSK kota Medan, dan selanjutnya disebut Pihak Pertama dan Pihak Kedua menyatakan Pengaduan Nomor. 025/PEN/2021/BPSK.Mdn telah selesai.
6. Pihak Pertama dan Pihak Kedua sepakat tidak akan menuntut obyek perkara/persoalan ini dikemudian hari baik didalam maupun di luar Pengadilan dan PihakPertama menjamin Pihak Kedua tidak mendapat tuntutan dari Pihak lain terkait objek perdamaian.
7. Setelah membaca isi akta perdamaian ini dan telah mendengar kedua belah pihak yang bersengketa .Mengingat dan memperhatikan Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan Surat Keputusan Menperindag Nomor.350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
8. Menghukum kepada para pihak untuk mentaati isi Surat Perdamaian tanggal 20April 2021.
9. Putusan Mediasi dituangkan dalam Putusan Mediasi BPSK No.025/MEDIASI/2021/BPSK-Mdn. Tertanggal 22 April 2021.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Syaiful, Kepala Seksi BPSK kota Medan menyatakan bahwa proses mediasi di BPSK tidak banyak yang membuahkan hasil diantara para pihak berperkara dan jarang terjadi dikarenakan para pihak mengklaim pihaknya yang berada di posisi yang paling benar. kalau mediasi gagal maka yang dipilih adalah jalur arbitrase, yang arbiter nya sebagian dari BPSK yang menjadi pilihan.¹¹ Pandangan yang sama disampaikan juga oleh Anggota Majelis BPSK yang ikut bermusyawarah dalam kasus selisih Tagihan Listrik ini.¹²

Masalah hambatan dalam proses mediasi sangat ditentukan oleh para pihak, mau atau tidak mau, karena majelis sesuai dengan amanah Undang-undang hanya menyarankan agar persengketaan tidak berlarut-larut. Satu dua pengaduan yang telah berproses terkadang juga dicabut oleh salah satu pihak dikarenakan satu dan lain hal.¹³

Penutup

Bahwa proses mediasi telah berjalan di BPSK sesuai ketentuan dan peraturan khususnya dalam penyelesaian sengketa jasa listrik. Kehadiran BPSK sejak 1999 dapat memberikan makna bahwa pencari keadilan telah mendapatkan hak-haknya kembali dan di lain pihak Pelaku Usaha sebagai aktor aktivitas ekonomi harus juga bertanggung jawab terhadap kerugian yang bisa menimpa konsumen. Bahwa keinginan untuk mediasi yang masih rendah diantara para pihak memang suatu hal yang perlu dikaji secara komprehensif lagi.

Pustaka Acuan

Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT Pustaka Baru Press)

Johnny Ibrahim, *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*, Malang, Bayu Media Publishing, 2005.

Miru Ahmadi, dkk *Hukum Perlindungan Konsumen* Rajawali Pers, Jakarta, 2011

Soerjono Soekanto, dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010,

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung, 2009,

¹¹ Wawancara dengan Bapak Syaiful 10 Juni 2022 di kantor BPSK Kota Medan pukul 90.30 Wib.

¹² Wawancara dengan Ibu Siti Aisyah Dana tanggal 17 juni di kantor BPSK Kota Medan Pukul 11.00 Wib.

¹³ Wawancara dengan bapak Syaiful tanggal 26 April 2022 pukul 10.00 Wib.

Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum*, Yogyakarta, Liberty, 2002.

Undang-undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.