

**PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN) DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN ANTARA PLN (PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA) DENGAN HOTEL
MAJESTIQ PEKANBARU (STUDI
KASUS NO. 260/Pdt.Sus
/BPSK/2016/PN Pbr)**

SKRIPSI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
Di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau



Oleh :

ARIPRATAMA

NPM : 181010146

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ARI PRATAMA
NPM : 187110146
Tempat/Tanggal Lahir : Dorno, 19 Agustus 1999
Program Studi : Hukum
Alamat : Jl. Inpres gg. Bambu
Judul Skripsi : Peran (Badan penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestik Pekanbaru (Studi Kasus No.260/PLS/S/PSK/2016/PS/Pbr)

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinal dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta sepengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain yang hasil menemuk Skripsi karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 17 Agustus 2022

Yang Menyatakan,


ARI PRATAMA



Perpustakaan Universitas Islam Riau

Dokumen ini adalah Arsip Milik :



Sertifikat

FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

ORIGINALITAS PENELITIAN

Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :



1567-471

Ari Pratama

181010246

Dengan Judul :

No. Reg : 1360/V/UPM.FH.UIR.2021

Paper ID : 1884193762/30 %

Peran Bpsk (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antarablin (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestic Pekanbaru Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/Bpsk/2016/Pn-Pbr)

Telah Lolos Similarity sebesar Maksimal 70%

Pekanbaru, 19 Agustus 2022

Prodi Ilmu Hukum



Harvia Santri

Harvia Santri, S.H., M.H.



**KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL TA 2022/2023**

NPM : 181010146
 Nama Mahasiswa : ARI PRATAMA
 Dosen Pembimbing : Sri Artina S.H., M.H.
 Program Studi : ILMU HUKUM
 Judul Tugas Akhir : Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestic Pekanbaru (Studi Kasus No. 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)
 Judul Tugas Akhir (Bahasa Inggris) : The Role of BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency) in Dispute Resolution Between PLN (State Electricity Company) and Majestic Hotel Pekanbaru (Case Study No. 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)

Lampiran Ke :

Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil / Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
29/07/2022	Memfokuskan kajian materi	Memfokuskan mengkaji dan studi kasus	
31/07/2022	Menambah Literatur	Masukkan Literatur yang disarankan pembimbing	
03/08/2022	Memperbaiki sistematika penulisan	Merubah tata cara penulisan	
07/08/2022	Merumuskan Abstrak	Merumuskan Abstrak yang terdiri dari beberapa point yang harus dimasukkan	
10/08/2022	Evaluasi dari BAB II	Memperbaiki tentang BAB II dan memasukkan beberapa materi	
13/08/2022	Evaluasi BAB II dan BAB III	Mengganti dan memasukkan materi	
15/08/2022	Evaluasi BAB III dan IV	Memperbaiki Kesimpulan dan Saran	
17/08/2022	ACC Tuntutan dan Daftarkan Ujian	ACC Skripsi dan Daftarkan Ujian	

Pekanbaru, 19 Agustus 2022
 Wakil Dekan I/Ketua Departemen/Ketua Prodi



MTGXMDIEWMT02

19/8/2022

Catatan :

1. Lama bimbingan Tugas Akhir/ Skripsi maksimal 2 semester sejak TMT SK Pembimbing diterbitkan
2. Kartu ini harus dibawa setiap kali berkonsultasi dengan pembimbing dan HARUS dicetak kembali setiap memasuki semester baru melalui SIRAD
3. Saran dan koreksi dari pembimbing harus ditulis dan diparaf oleh pembimbing
4. Setelah skripsi disetujui (ACC) oleh pembimbing, kartu ini harus ditandatangani oleh Wakil Dekan I/ Kepala departemen/Ketua prodi
5. Kartu kendali bimbingan asli yang telah ditandatangani diserahkan kepada Ketua Program Studi dan kopinya dilampirkan pada skripsi
6. Jika jumlah pertemuan pada kartu bimbingan tidak cukup dalam satu halaman, kartu bimbingan ini dapat di download kembali melalui SIRAD



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS HUKUM

الجامعة الإسلامية الرiau



BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK/IBAN/PT NO. 2/2010/SK/IBAN/PT/Akred/S/N/2010

Alamat : Jalan Kaharudin no. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax : (0761) 674 834, 721 27 Website : law.uir.ac.id E-mail : law@uir.ac.id

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PERAN BPSK (BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN)
DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN ANTARA PLN

(PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA) DENGAN HOTEL
MAJESTIQ PEKANBARU (STUDI
KASUS NO. 260/Pdt.Sus
/BPSK/2016/PN Pbr)

ARI PRATAMA
NPM: 181010146

Telah Diperiksa dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Sri Arlina, S.H., M.H

Mengetahui:

Dekan,

Dr. M. Musa, S.H., M.H

NOMOR : 266 /KPTS/FH-UIR/2022
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :
1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
 2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.

- Mengingat :
1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
 2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
 3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
 4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
 - a. Nomor : 232/U/2000
 - b. Nomor : 234/U/2000
 - c. Nomor : 176/U/2001
 - d. Nomor : 045/U/2002
 5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02 Dikti/Kep/1991
 6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 7. Statuta Universitas Islam Riau
 8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
 - a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998
 - b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989
 - c. Nomor : 117/UIR/KPTS/2012
 9. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 0580/UIR/KPTS/2021 Tentang Pemberhentian Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Periode 2020-2024 dan Pengangkatan Dekan Fakultas Hukum dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Riau Periode Sisa Jabatan 2020-2024

MEMUTUSKAN

- Menetapkan :
1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
N a m a : Ari Pratama
N.P.M. : 181010146
Program Studi : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No. 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- | | | |
|--------------------------------|---|--|
| Sri Arlina, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Meilan Lestari, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistimatika |
| Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Nabilah Farah Dibah, S.H., M.H | : | Notulis |
2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
 3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru

Pada Tanggal 24 Agustus 2022

Dekan



Dr. M. Musa, S.H., M.H

NIDN.1809116601

Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU FAKULTAS HUKUM



Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : www.uir.ac.id e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI " A " BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 266/KPTS/FH-UIR/2022 Tanggal 24 Agustus 2022, pada hari ini Kamis, 25 Agustus 2022 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Ari Pratama
N P M : 181010146
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestic Pekanbaru (Studi Kasus No. 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)
Tanggal Ujian : 25 Agustus 2022
Waktu Ujian : 12.00 - 13.00 WIB
Tempat Ujian : Dilaksanakan Secara Daring
IPK : 3,55
Predikat Kelulusan : Sangat Memuaskan

Dosen Penguji

Tanda Tangan

- | | |
|-----------------------------------|----------|
| 1. Sri Aulina, S.H., M.H | 1. Hadir |
| 2. Meilan Lestari, S.H., M.H | 2. Hadir |
| 3. Selvi Harvia Santri, S.H., M.H | 3. Hadir |
| 4. Nabilah Farah Dibah, S.H., M.H | 4. Hadir |

Notulen



Pekanbaru, 25 Agustus 2022
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. M. Musa, S.H., M.H
NIK 950202223

ABSTRAK

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk agar penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara mudah, murah dan cepat karena Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya. BPSK berperan penting didalam penyelesaian sengketa Konsumen antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah Bagaimana Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr2), dan Apa Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).

Jenis penelitian adalah dengan cara Normatif Empiris, penelitian yang mengambil sampel dari populasi yang menggunakan wawancara alat pengumpulan data pokok dan studi kasus atas putusan. Sifat penelitian deskriptif yaitu menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagai mana adanya.

Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam penyelesaian sengketa konsumen antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) prosesnya bisa dilihat dalam beberapa tahapan yaitu dimulai dari tahapan para pihak mengajukan gugatan baik gugatan di BPSK sendiri maupun di Pengadilan Negeri, tahap kedua pada persidangan dan berikutnya pada tahap putusan perkara, serta Faktor penghambat yang mempengaruhi peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) yaitu yang berasal dari kinerja BPSK, kemudian kurangnya sosialisasi dari BPSK dan lemahnya putusan dari BPSK sehingga para pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK bisa mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

ABSTRACT

The Consumer Dispute Settlement Agency was formed so that dispute resolution can be resolved in an easy, cheap and fast way because Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection stipulates that within a grace period of 21 working days, BPSK is obliged to give its decision. BPSK plays an important role in resolving consumer disputes between PLN (State Electricity Company) and Majestiq Hotel Pekanbaru (Case Study No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).

The main problem in this study is how the role of BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency) in the settlement of consumer disputes between PLN (State Electricity Company) and Majestiq Hotel Pekanbaru (Case Study No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr2), and What are the Inhibiting Factors Affecting the Role of BPSK (Consumer Dispute Settlement Agency) in Settlement of Consumer Disputes Between PLN (State Electricity Company) and Majestiq Hotel Pekanbaru (Case Study No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).

This type of research is by means of Empirical Normative, research that takes samples from the population using interviews as basic data collection tools and case studies on decisions. The nature of descriptive research is to describe the current state of the subject or object of research based on the facts that appear as they are.

The role of BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency) in resolving consumer disputes between PLN (State Electricity Company) and Majestiq Hotel Pekanbaru (case study No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) the process can be seen in several stages, starting from the stages of the parties filing a lawsuit either in BPSK itself or in the District Court, the second stage at the trial and the next stage at the case decision stage, as well as the inhibiting factors that affect the role of BPSK (Consumer Dispute Resolution Agency) with Hotel Majestiq Pekanbaru (case study No.260/ Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) which comes from the performance of BPSK, then the lack of socialization from BPSK and the weak decision from BPSK so that parties who are not satisfied with BPSK's decision can file a lawsuit to the District Court.

PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesempatan, rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan. Walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai hingga pada titik ini, yang akhirnya skripsi ini bisa selesai di waktu yang tepat.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Terkhusus untuk orang tua penulis Ayahanda Nalis dan Ibunda tercinta Arnita Wati yang telah mengisi dunia penulis dengan begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya. Orang yang selalu tidak pernah menyerah dalam memberikan do'a, bantuan, dukungan, kasih sayang, pengorbanan dan semangat disetiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu dan menggantungkan sejuta asa dipundak penulis untuk sebuah angka dibawah nama yang pendek ini, mencukupi kebutuhan pendidikan mulai jenjang dasar sampai keperguruan tinggi, memberikan dukungan baik moral maupun materil. Terimakasih untuk ayahanda dan ibunda yang telah melalui banyak perjuangan dan rasa sakit. Tapi penulis berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Penulis ingin melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang diberikan kepada

penulis. Penulis akan tumbuh, untuk menjadi yang terbaik yang penulis bisa. Pencapaian ini adalah persembahan istimewa penulis untuk ayah dan ibu.

2. Lalu penulis persembahkan pula kepada saudara-saudara kandung penulis Ramadhoni, Ashraf, Raka Zuhdi Naufal dan Elzan Adi Narta yang mampu menjadi tempat beristirahat dan melepas penat yang luar biasa, yang tidak akan mungkin membiarkan abang nya mengarungi kehidupan tanpa arahan, melepaskan menjelajah setiap rintangan tanpa dukungan dan juga semoga kita dapat segera membanggakan kedua orang tua kita.

Pekanbaru, 17 Agustus 2022

Penulis



Ar Pratama

181010146

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala rahmat dan hidayah kepunyaan Allah Yang Maha Kaya dan sebenarnya segala kunci perbendaharaan ilmu itu ada pada genggaman-Nya. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat dan para ahlu sunnah wal jamaah hingga akhir khayatnya. Semoga pula seluruh kehidupan senantiasa mendapat barokah hingga menemukan khusnul khatimah.

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas izin, ridha, rahmat dan karunia-Nya, skripsi dengan judul "**Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)**", dapat ditulis dan disusun sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan gelar Sarjana Hukum (S.H.) di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan bukan hanya dari kerja keras penulis sendiri, melainkan bantuan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis menghaturkan rasa hormat dan terimakasih yang sangat dalam kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L., Selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Musa, S.H., M.H., Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
3. Kepada bapak Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I, Ibu Dr. Desi Apriani, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II, Bapak S. Parman, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Universitas Islam Riau.
4. Bapak Rahdiyansyah, S.H., M.H., selaku ketua Departemen Hukum Bisnis.
5. Ibu Sri Arlina, S.H., M.H., selaku Pembimbing yang luar biasa yang telah banyak meluangkan waktu serta penuh kesabaran dalam mengoreksi tulisan penulis untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, dan pembahasan dalam penelitian ini.
6. Kepada bapak-ibu dosen fakultas hukum universitas islam riau yang telah membimbing dengan sabar dan ihklas dalam memberikan ilmunya selama penulis melakukan studi dibangku perkuliahan.
7. Kepada seluruh staff tata usaha fakultas hukum universitas islam riau yang telah membantu kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini, terkhusus kepada pak Doddy dan juga alm. pak Ail.
8. Dan juga penulis mengucapkan terimakasih kepada Ike Krismardiyanti S.H karena telah membantu penulis dan terus menyemangati penulis dalam pengerjaan skripsi.

9. Kepada Teman-Teman PK CREW Fajli Ansyahri Pjt, Mikel Owen, Ridho Ardi Pratama Slt, Mikel Jourdan, Aldo Faturrahman S.H, Alfa Ridho S.H dan Armandika Bagus penulis ucapkan terimakasih karena telah menjadi teman dan sahabat dari semester 1 sampai sekarang.
10. Selanjutnya kepada teman-teman seperjuangan penulis di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau angkatan 2018.
11. Dan ucapan terima kasih kepada keluarga besar HIMPUNAN MAHASISWA HUKUM BISNIS.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT jualah penulis serahkan segala amal baik yang telah Bapak, Ibu dan rekan-rekan berikan. Teriring doa, semoga Allah SWT memberi balasan yang lebih baik bagi kita semua, Amiin ya robbal 'alamiin. Penulis menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah berkesempatan memberi masukan dan kritikan semoga Allah SWT memberkahinya, aamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wababarakatuh

Pekanbaru, 17 Agustus 2022

Penulis,


Ari Pratama

NPM : 181010146

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
SERTIFIKAT ORIGINALITAS PENELITIAN	iii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	iv
BERITA ACARA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
SK DEKAN TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING.....	vi
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PENGUJI.....	vii
BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACK	x
PERSEMBAHAN UNTUK ORANG TUA.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Masalah Pokok	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10

D. Tinjauan Pustaka	10
E. Konsep Operasional	24
F. Metode Penelitian.....	25

BAB II TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Putusan Nomor 260/Pdt.Sus/2016/PN Pbr Perkara Antara PT.PLN (Persero) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru ...	28
B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen.....	31
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	31
2. Asas Dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	34
C. Tinjauan Umum Tentang BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen).....	36
1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	36
2. Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	39
3. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen	41
4. Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru	45
D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Listrik Negara (Pln)	48
1. Sejarah Singkat Pln Rayon Kota Barat	49
2. Visi Dan Misi Pln Area Pekanbaru	54
E. Tinjauan Umum Tentang Hotel Majestiq.....	56
1. Pengertian Hotel.....	56

2. Pengertian Hotel Menurut Ahli.....	57
3. Sejarah Singkat Hotel Majestiq.....	58

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)	60
1. Tahapan Para Pihak Dalam Mengajukan Gugatan.....	61
2. Tahapan Para Pihak Dalam Persidangan.....	67
3. Tahapan Putusan Perkara	67
B. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).....	72
1. Faktor sumber daya manusia.....	74
2. Faktor anggaran pembiayaan	75
3. Faktor lembaga peradilan serta lembaga penegak hukum lainnya.....	76
4. Faktor daya perangkat kerja.....	77
5. Faktor eksekusi hasil putusan yang telah ditetapkan	78

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	89



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR BAGAN

Bagan II.1 Struktur Organisasi BPSK Kota Pekanbaru.....	47
Bagan II.2 Struktur Organisasi PLN Rayon Kota Barat	55
Bagan II.3 struktur organisasi hotel majestiq.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketentuan tentang adanya lembaga peradilan diatur dalam Pasal 28 D Ayat (1) UUD 1945 yang menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum”.¹

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi membutuhkan waktu yang lama dan memakan biaya yang cukup besar. Kondisi demikian menyebabkan masyarakat memilih untuk mencari alternatif lain yaitu menempuh jalur nonlitigasi.²

Secara umum penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis, seperti dalam perdagangan, perbankan, proyek pertambangan, minyak dan gas, energy, infrastruktur, dan sebagainya yang dilakukan melalui proses litigasi menempatkan para pihak saling berlawanan satu sama lain, selain itu penyelesaian sengketa secara litigasi merupakan sarana akhir (*ultimum remedium*) setelah alternatif penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.³

¹ <https://kids.grid.id/read/472974301/makna-pasal-28-uud-1945-dalam-pelaksanaan-hak-asasi-manusia-ham?page=2>. Diakses pada tanggal 10 Juni 2022

² Nurmaningsih Amirani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 2

³ Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika. Jakarta. 2011. hlm. 2

Disamping penyelesaian sengketa secara litigasi, dalam praktik terdapat alternative penyelesaian sengketa (APS) atau ADR (*Alternative Disputes Resolution*), yaitu arbitrase.⁴

Model arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah cara penyelesaian suatu sengketa diluar pengadilan umum yang didasarkan atas perjanjian tertulis dari pihak yang bersengketa. Namun tidak semua sengketa dapat diselesaikan melalui arbitrase, hanya sengketa mengenai hak menurut hukum dikuasai sepenuhnya oleh para pihak yang bersengketa atas dasar kesepakatan mereka. adapun APS yang diatur dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 adalah terdiri dari beberapa jenis, yaitu:⁵

1. Konsultasi: suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu (klien) dengan pihak lain yang merupakan pihak konsultan, dimana pihak konsultan memberikan pendapatnya kepada klien sesuai dengan keperluan dan kebutuhan kliennya.
2. Negosiasi: suatu upaya penyelesaian sengketa para pihak tanpa melalui proses pengadilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif.
3. Mediasi: cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak dengan dibantu oleh mediator.

⁴ *Ibid.*, hlm. 2

⁵ *Ibid.*, hlm. 7

4. Konsiliasi: penengah akan bertindak menjadi konsiliator dengan kesepakatan para pihak dengan mengusahakan solusi yang dapat diterima.
5. Penilaian Ahli: pendapat para ahli untuk suatu hal yang bersifat teknis dan sesuai dengan bidang keahliannya.⁶

Selain media ADR (*Alternative Disputes Resolution*) yang dikemas secara modern perlu juga digali kembali potensi media penyelesaian sengketa yang sudah tumbuh secara tradisional dalam masyarakat hukum adat. Berbicara tentang lembaga adat sebenarnya sudah dari zaman dahulu kita mengenalnya dan telah lama dipraktekkan untuk menyelesaikan perselisihan yang terjadi atau sengketa yang ada di dalam masyarakat hukum adat. Cara ini ditempuh diantaranya untuk mengurangi biaya perkara yang mahal karena dalam proses pengadilan berindikasi akan ada pihak yang menang dan yang kalah. Pihak yang kalah akan merasa dirugikan karena adanya putusan sehingga prosesnya akan memakan waktu yang lama dan berbelit-belit. Selain itu juga terjadinya penumpukan perkara yang terjadi di Mahkamah Agung yang memerlukan penyelesaian yang cepat.⁷

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat dilakukan dengan cara mediasi dan memanfaatkan lembaga atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Pemerintah membentuk

⁶ *Ibid.*, hlm 7-8

⁷ Lili Suarni, *Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Adat di Nagari Kambang Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan*, (Program Pascasarjana Universitas Andalas, Tahun 2008)

badan penyelesaian sengketa konsumen di daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan”.⁸

Mediasi merupakan model penyelesaian sengketa dimana pihak luar tidak memihak dan netral (mediator) dan menempatkan kedua belah pihak pada posisi yang sama, tidak ada pihak yang dimenangkan atau dikalahkan (*win-win solution*).⁹

Pengaturan mengenai mediasi dapat ditemukan dalam ketentuan pasal 6 ayat (3), ayat (4) dan ayat (5) UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Perlindungan Konsumen . Ketentuan mengenai mediasi yang diatur dalam pasal 6 ayat (3) UU No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Perlindungan Konsumen adalah merupakan suatu proses kegiatan sebagai kelanjutan dari gagalnya negosiasi yang dilakukan oleh para pihak menurut ketentuan pasal 6 ayat (2) UU No.30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Perlindungan Konsumen.¹⁰ Menurut rumusan dari pasal 6 ayat (3) undang-undang No.30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Perlindungan Konsumen tersebut dikatakan bahwa atas kesepakatan tertulis para pihak sengketa atau beda prndapat diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasihat ahli maupun melalui seorang mediator.¹¹

Untuk meningkatkan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Mengingat arti

⁸ Kurniawan, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Indonesia (kajian yuridis terhadap permasalahan dan kendala BPSK), *Jurnal Ilmu Hukum* , *Fakultas Hukum Univerditas Mataram*, Tahun ke-41, hlm. 4

⁹ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Cita Aditya Bakti, Bandung,2003,hlm 12 sebagaimana di kutip oleh Talib, Idris “*Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi.*”*Lex Et Societatis* 1.1 (2013)

¹⁰ Bryan A. Garner, *Black’s and Law Dictionary*, Editor in Chief, 2004, hlm. 1003.

¹¹ *Ibid.*, hlm 1003

penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN (persero) selaku badan usaha milik negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan Undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.¹²

Dalam hal ini pelaku usaha tidak menjalankan kewajibannya sebagaimana telah diatur dalam pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dimana pasal tersebut menyebutkan bahwa:¹³

“kewajiban pelaku usaha adalah :

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;¹⁴

Sengketa konsumen dapat diselesaikan melalui Pengadilan ataupun luar

Pengadilan berdasarkan pilihan sukarela dari para pihak. Dalam Pasal 45 Undang-

¹² Septian Adi Chandra, Skripsi: "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT.PLN (PERSERO) Rayon Kudus Kota" (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013)

¹³ Pasal 7 Undang-undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

¹⁴ Sri Arlina, "Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik" UIR Law Review. Vol 02 No. 01 Tahun 2018. Hlm 324

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah menyebutkan unsur-unsurnya antara lain: adanya kerugian yang diderita oleh konsumen, gugatan dilakukan terhadap pelaku usaha dan dilakukan melalui pengadilan.¹⁵ Dimana pada pasal 45 menyatakan bahwa :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang.
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.”¹⁶

Berdasarkan pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan

¹⁵ Kurniawan, *Op.Cit.*, hlm. 4

¹⁶ Pasal 45 Undang-undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

peradilan umum.”, melalui ketentuan ini dapat diketahui bahwa untuk menyelesaikan sengketa konsumen, terdapat 2 pilihan yaitu:

1. Melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa konsumen dan pelaku usaha, atau
2. Melalui peradilan yang berada dilindungan peradilan umum.¹⁷

Salah satu sengketa konsumen listrik ini berawal ketika bapak Piter Wongso selaku Direktur Hotel Majestiq Pekanbaru melakukan pembayaran tagihan listrik a.n H. Ahmad royan dengan tagihan listrik sebesar Rp. 7.780.919 (tujuh juta tujuh ratus delapan puluh ribu Sembilan ratus Sembilan belas rupiah), dengan ukuran stand meter : 01026400-01567600. Dan karena jumlah tagihan yang membengkak dan perhitungan terakhir stand meter yang menempel di dinding berbeda dengan jumlah di struk pembayaran rekening listrik. Dan ketika mengajukan klaim keberatan, pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota barat (bapak Irsad) mengatakan bahwa konsumen mengalami tunggakan dan kurang bayar selama satu tahun, sebesar Rp. 110.483.334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus empat delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah). kemudian dilakukannya pemeriksaan terhadap alat ukur dan pembatas (APP) oleh pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota barat dengan catatan hasil pemeriksaan “Kwh Meter Bagus”

¹⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. “*Hukum Perlindungan Konsumen*” cet.10. Jakarta. Rajawali Press, 2017. hlm 227

dan Konsumen merasa tidak pernah mengalami hal tersebut dan merasa dirugikan atas yang terjadi.¹⁸

Alasan pihak PLN melakukan gugatan ke Pengadilan Negeri Pekanbaru karena merasa keberatan dengan putusan mediasi yang di putuskan oleh BPSK (Badan penyelesaian Sengketa Konsumen) Kota Pekanbaru Nomor 048/Pts/BPSK/IX/2016 tanggal 20 Oktober 2016 yang menyatakan tagihan sebesar sebesar Rp. 110.483.334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus empat delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah) tidak sah demi hukum kemudian membebaskan pihak pemohon (Hotel Majestiq) dari biaya tagihan sebesar sebesar Rp. 110.483.334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus empat delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah) dan menghukum pihak termohon PT PLN (Persero) untuk memasang kembali aliran listrik dan serta kWh listrik yang telah dicabut seperti semula.¹⁹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang yang dibentuk dan diatur dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dan pelaku usaha.²⁰

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dibentuk agar penyelesaian sengketa dapat diselesaikan dengan cara mudah, murah dan cepat karena Undang-

¹⁸ Putusan Nomor 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr

¹⁹ *Ibid.*,

²⁰ Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajagrafindo Persada, Jakarta; 2005, hlm. 73

Undang menentukan dalam tenggang waktu 21 hari kerja, BPSK wajib memberikan putusannya.²¹

Proses penyelesaiannya pun diatur sangat sederhana dan sejauh mungkin dihindari dari suasana yang formal, UUPK (Undang-Undang Perlindungan Konsumen) menentukan apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak yang bersengketa.²²

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul **“Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) ?
2. Apa Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen

²¹ Yusuf Sofi dan Somi Awan, *“Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK”*, Piramedia, Jakarta, 2004, hlm 17

²² *Ibid.*, hlm 19

Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru
(Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru.

Sedangkan manfaat dari penelitian yang penulis harapkan :

1. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa secara non-litigasi
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman dan wawasan terkait dengan Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru. sehingga dapat menjadi penyelesaian sengketa non-litigasi yang diakui masyarakat.

D. Tinjauan Pustaka

1. Teori Perlindungan Hukum

a. Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada

masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.²³

Perlindungan Hukum merupakan suatu perlindungan hukum yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Perlindungan hukum merupakan suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu bahwa hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²⁴

Menurut pendapat J.B.J.M Ten Berge, berkaitan dengan penggunaan kewenangan ada tiga bentuk perlindungan hukum pada masyarakat, yaitu :

- 1) *Bescherming via de democratie* (perlindungan hukum melalui demokrasi)
- 2) *Bescherming via bestuurlijk-hierarchische verhoudingen* (perlindungan hukum melalui hubungan administrative-hierarkis)
- 3) *Bescherming via juridische voorzieningen* (perlindungan hukum melalui ketentuan hukum)²⁵

²³ Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sudah Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, 1993

²⁴ Hans kelsen, 1944, *General Theory Of Law And State*, New York. Hlm. 65

²⁵ I Gusti Agung Oka Diatmika, *Perlindungan Hukum Terhadap Jabatan Notaris Berkaitan Dengan Adanya Dugaan Malpraktek Dalam Proses Pembuatan Akta Otentik*. Hlm 152

b. Jenis Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia. Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua yaitu :²⁶

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan untuk mencegah sebelum terjadinya pelanggaran, untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan kewajiban.²⁷

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi seperti denda, penjara dan hukuman tambahan yang diberikan apabila sudah terjadi sengketa atau telah dilakukan suatu pelanggaran.²⁸

2. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa

a. Pengertian Sengketa

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Para pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini

²⁶ Gusti Ayu Novita Santi, Ni Putu Rai Yuliantini, Dewa Gede Sudika Mangku “*Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penyalahgunaan Narkotika Di Kabupaten Buleleng*” Vol.2 No.3 Tahun 2019, hlm 221

²⁷ *Ibid.*,

²⁸ *Ibid.*,

kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama, maka terjadilah perbedaan pendapat yang dinamakan sengketa atau konflik dengan berbagai sebab. Sengketa atau konflik hakikatnya merupakan bentuk aktualisasi dari suatu perbedaan dan/atau pertentangan antara kedua belah pihak atau lebih.²⁹

Untuk melihat dan menyikapi konflik, hal yang perlu diperhatikan adalah memahami akar dari masalah tersebut. Hal yang perlu diperhatikan dan diamati adalah masalah apa yang dipersengketakan (objek sengketa), para pihak yang bersengketa (subjek sengketa), dan pendekatan apa yang harus dilakukan dalam penyelesaian konfliknya.³⁰

b. Pengertian Penyelesaian Sengketa

Setiap masyarakat memiliki berbagai cara untuk memperoleh kesepakatan dalam proses perkara atau untuk menyelesaikan sengketa dan konflik.³¹ Penyelesaian sengketa dapat dilakukan melalui dua proses. Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi di dalam pengadilan kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerja sama (kooperatif) di luar pengadilan.³²

1) Penyelesaian sengketa litigasi

Litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di pengadilan, semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk

²⁹ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 5

³⁰ Asep Yunan, dkk. *Panduan Pelatihan Mediasi Konflik Sumber Daya Alam*, Scale Up dan IMN, Pekanbaru, 2012, hlm. 23

³¹ *Ibid*, hlm. 170

³² Rachmadi Usman, *Op.cit*, hlm. 5

mempertahankan hak-haknya. Penyelesaian sengketa melalui litigasi tentu harus mengikuti persyaratan-persyaratan dan prosedur-prosedur formal di pengadilan dan sebagai akibatnya jangka waktu untuk menyelesaikan suatu sengketa menjadi lebih lama.³³

Putusan litigasi bersifat final dan mengikat para pihak, namun masih ada upaya hukum yang dapat diambil para pihak yang kalah dalam persidangan, upaya hukum adalah upaya yang diberikan oleh Undang-undang kepada seseorang atau badan hukum untuk dalam hal tertentu melawan putusan hakim.³⁴

Proses litigasi menghasilkan kesepakatan yang bersifat adversarial yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif, dan menimbulkan permusuhan diantara pihak yang bersengketa.³⁵ Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan pihak yang satu menang dan pihak yang lain kalah.³⁶

³³ Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi, & Arbitrase*, Visimedia, Jakarta, 2011, hlm. 9

³⁴ Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawnata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktik*, Mandar Maju, Bandung, 1995, hlm. 142

³⁵ Rachmadi Usman, *Op.cit.* hlm. 17

³⁶ Jimmy Joses Sembiring, *Op.cit.* hlm.12

2) Penyelesaian sengketa non-litigasi

Proses penyelesaian sengketa tertua melalui proses litigasi di dalam pengadilan kemudian berkembang proses penyelesaian sengketa melalui kerjasama di luar pengadilan.³⁷

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan bersifat tertutup untuk umum (*close door session*) dan kerahasiaan para pihak terjamin (*onfidentiality*), proses beracara lebih cepat dan efisien. Proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini menghindari kelambatan yang diakibatkan prosedural dan administratif sebagaimana beracara di pengadilan umum dan bersifat *win-win solution*. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini dinamakan APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa).³⁸

Alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Alternatif penyelesaian sengketa yang dikenal di Indonesia pada saat ini adalah negosiasi yang merupakan salah satu strategi penyelesaian sengketa, dimana para pihak setuju untuk menyelesaikan persoalan mereka melalui proses musyawarah atau perundingan.³⁹

³⁷ Rachmadi Usman, *Op.cit*, hlm. 5

³⁸ Susanti Adi Nugroho, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Telaga Ilmu Indonesia, Jakarta, 2009, hlm. 2

³⁹ Ros Angesti Anas Kapindha, Salvatia Dwi M, and Winda Rizky Febrina, "Efektivitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia". *Privat Law I 2*, No. 4 (2014) hlm. 7

Secara umum penyelesaian sengketa (perdata), baik nasional maupun internasional, dapat dilakukan melalui berbagai cara, antara lain :⁴⁰

a. Negosiasi

Negosiasi adalah proses yang melibatkan upaya seseorang untuk mengubah (atau tidak mengubah) sikap dan perilaku orang lain dalam bentuk komunikasi yang mempertemukan antara dua pihak yang memiliki kepentingan yang berbeda antara satu dengan yang lain dimana kedua belah pihak bersama-sama mencari hasil yang baik.⁴¹

b. Arbitrase

Arbitrase yaitu cara penyelesaian suatu sengketa perdata diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh pihak yang bersengketa.⁴²

c. Mediasi

Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui perundingan atau mufakat para pihak dengan dibantu oleh mediator yang tidak memiliki kewenangan memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian. Sesuai dengan hakikat perundingan atau musyawarah atau konsensus, maka tidak boleh ada paksaan untuk menerima atau menolak suatu gagasan atau penyelesaian selama proses mediasi

⁴⁰ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, (Jakarta:Rajawali Pers,2003) hlm 60

⁴¹ *Ibid.*,

⁴² Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012, hlm. 314

berlangsung. Segala sesuatunya harus memperoleh persetujuan dari para pihak.⁴³

d. Konsultasi

Konsultasi merupakan tindakan yang bersifat personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut klien dengan pihak lain yang merupakan konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Tidak ada keharusan bagi klien untuk mengikuti pendapat yang disampaikan konsultan. Selanjutnya, keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil sendiri oleh para pihak meskipun adakalanya pihak konsultan juga memberikan kesempatan untuk merumuskan bentuk-bentuk penyelesaian sengketa yang dikehendaki oleh para pihak yang bersengketa tersebut.⁴⁴

e. Konsiliasi

Konsiliasi adalah usaha mempertemukan keinginan pihak yang berselisih untuk mencapai suatu penyelesaian dengan melibatkan pihak ketiga (konsiliator).⁴⁵

⁴³ Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternative Penyelesaian Sengketa Bisnis)* Cet. Ke-1, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000) hlm. 12

⁴⁴ Peter Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta, 2006, hlm. 32

⁴⁵ Munir Fuady., *Op.cit.*, hlm. 20

3. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a. Pengertian Perlindungan Konsumen .

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengatakan bahwa “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga sampai kepada akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.⁴⁶

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, yaitu harapan agar konsumen mendapatkan perlindungan yang layak untuk kerugian yang dideritanya akibat mengkonsumsi suatu barang atau jasa.⁴⁷

Pada hakekatnya, terdapat 2 instrumen penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni: Pertama, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan

⁴⁶ Zulham, *Hukum Perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm. 22

⁴⁷ Hamzah, “Pengalihan Resiko Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen di Indonesia Melalui Mekanisme Asuransi” *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Vol. 18, No. 1 Juni 2011, hlm. 18

masyarakat adil dan makmur. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁴⁸

b. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pada Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen mengatakan bahwa tujuan dari perlindungan konsumen adalah:⁴⁹

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

⁴⁸ *Ibid.*,

⁴⁹ Pasal 3 Undang-undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

c. Asas-asas Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Maksudnya adalah perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yaitu:⁵⁰

- 1) Asas manfaat, dimaksud untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- 2) Asas keadilan, dimaksud agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
- 3) Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil serta memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materi dan spritual.
- 4) Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.

⁵⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yoto, *Op.cit*, hlm. 17

- 5) Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen mentatai hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum.⁵¹

4. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

a. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Anggota BPSK terdiri atas unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha, masing-masing unsur berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima) orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.⁵²

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari Undang-undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen

⁵¹ Sri Arlina., *Op, cit* hlm 322

⁵² Zulham., *Op, cit* hlm 143.

Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁵³

b. Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas dan wewenang berdasarkan Pasal 52 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi :⁵⁴

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsultasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 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 di duga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

⁵³ Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesaian Segketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* Vol 1 No.2 Tahun 2015, hlm 579

⁵⁴ *Ibid.*,

- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak nya kerugian dipihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

5. Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian terdahulu oleh **RENTRI RIFQIANDA** *EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA ANTARA KONSUMEN LISTRIK DENGAN PELAKU USAHA (PLN) PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PROVINSI RIAU.*
- 2) Penelitian terdahulu oleh **ANNA MARIA BR MANIK** *ANALISIS YURIDIS TERHADAP PENYELESAIAN SENGKETA DALAM PENGGUNAAN ARUS LISTRIK ANTARA PLN (PERSERO) DENGAN KONSUMEN (STUDI PUTUSAN AEBITRASE BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN KOTA MEDAN NOMOR 10 TAHUN 2019)*

- 3) Penelitian terdahulu oleh **RETNO NOVIYANTI ANALISIS YURIDIS HAK-HAK KONSUMEN MELALUI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN TERHADAP PT.PLN (PERSERO) MEDAN (PUTUSAN NOMOR 587/Pdt.G/2011/PN,Mdn)**

E. Konsep Operasional

Konsep operasional mengenai terminologi yang ada didalam judul penelitian, agar menghindari kesalahpahaman dalam definisi dan agar tidak ada kesalahpahaman maka dari itu penulis menjelaskan istilah-istilah yang ada didalam judul penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Peran adalah sesuatu yang dimainkan atau dijalankan.⁵⁵
2. Badan Pemyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah suatu lembaga khusus yang dibentuk pemerintah di tiap-tiap daerah tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.⁵⁶
3. Penyelesaian Sengketa adalah penyelesaian perkara yang dilakukan antara salah satu pihak dengan pihak lainnya.⁵⁷
4. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi keperntingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.⁵⁸

⁵⁵ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta ,2014

⁵⁶ Gunawan widjaja. *Op.cit hlm 76*

⁵⁷ https://id.wikipedia.org/wiki/Penyelesaian_sengketa. Diakses pada tanggal 21 Juni 2022

⁵⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

5. PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah sebuah badan usaha milik Negara yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia.⁵⁹
6. Hotel Majestiq adalah sebuah hotel bintang II yang beralamat di Jl. Juanda kota Pekanbaru
7. Studi Kasus adalah salah satu metode penelitian dalam ilmu sosial.⁶⁰
8. Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr adalah kasus antara konsumen (Hotel Majestiq) dengan Pelaku usaha PLN (Perusahaan Listrik Negara)

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah penelitian yang disusun secara sistematis. Agar menghasilkan penelitian yang lebih baik dan terarah, maka disini penulis menggunakan sebuah metode untuk menjelaskan dan menjawab seluruh pokok permasalahan, adapu metode yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Jenis dan Sifat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih studi Normatif empiris, yaitu studi hukum, yang dilakukan melalui analisis langsung dan penelitian masalah melalui hasil putusan dan wawancara. Menurut penulis, metode ini akurat, mudah untuk pengumpulan data, dan bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan memahami semua kegiatan yang sedang berlangsung, yang menjadi subyek studi penelitian tentang Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik

⁵⁹ https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara. Diakses pada tanggal 21 Juni 2022

⁶⁰ https://id.wikipedia.org/wiki/Studi_kasus. Diakses pada tanggal 21 Juni 2022

Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).⁶¹

Sedangkan menurut sifatnya penulis menggunakan penelitian deskriptif, yang menggambarkan subjek tertentu, menjelaskan masalah yang terkait atau secara sistematis dan hati-hati menggambarkan karakteristik dan fakta populasi tertentu di wilayah tertentu yang bertujuan memberikan penjelasan mengenai Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).⁶²

2. Bahan-Bahan Hukum

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoratif berupa peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan yang digunakan adalah Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan pendapat hukum / doktrin / teori-teori yang diperoleh dari literatur hukum, hasil penelitian, artikel ilmiah, maupun website yang terkait dengan penelitian. Bahan hukum sekunder pada dasarnya digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap bahan hukum

⁶¹ Soejono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995, Hlm.13-14

⁶² Sarifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998, Hlm.7

primer. Dengan adanya bahan hukum sekunder maka peneliti akan terbantu untuk memahami/menganalisis bahan hukum primer. Pada penelitian ini peneliti mengangkat Putusan Nomor 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr sebagai bahan hukum sekunder.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan dan petunjuk terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Bahan hukum tersier diperoleh dari kamus hukum, kamus Bahasa Indonesia, kamus bahasa Inggris dan sebagainya.

3. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Terhadap data yang sudah terkumpul dapat dilakukan analisis kualitatif apabila data yang terkumpul tidak berupa angka-angka yang dapat dilakukan pengukuran, data tersebut sukar diukur dengan angka, hubungan antar variabel tidak jelas, sampel lebih bersifat non probabilitas, pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan pengamatan, dan penggunaan-penggunaan teori kurang diperlukan.

4. Metode Penarikan Kesimpulan

Dalam menarik kesimpulan, penulis menggunakan metode secara deduktif, yaitu cara berfikir yang menarik suatu kesimpulan dari suatu pernyataan atau dalil yang bersifat umum menjadi suatu pernyataan yang bersifat khusus, yang mana dari berbagai kesimpulan tersebut dapat diajukan saran.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Putusan Nomor 260/Pdt.Sus/2016/PN Pbr Perkara Antara PT PLN (Persero) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru

Bahwa pada tanggal 20 april 2016, pihak dari hotel majestiq melakukan pembayaran tagihan meteran listrik atas nama H. Ahmad Royan dengan tagihan listrik sebesar Rp. 7.780.919,- (tujuh juta tujuh ratus delapan puluh ribu Sembilan ratus Sembilan belas rupiah) dengan ukuran stand meter : 01026400-01567600, namun karena jumlah tagihannya membengkak dan tidak pernah terjadi sebelumnya, maka pihak hotel majestiq melakukan pengecekan terhadap meteran listrik dengan memotret meteran dengan nama H. Ahmad Royan tersebut dengan menggunakan handphone, namun yang terjadi adalah jumlah stand meteran/perhitungan akhir di struk pembayaran rekening listrik ternyata berbeda dengan stand meteran yang menempel di dinding dengan angka stand meteran akhir di struk pembayaran adalah 01567600, sedangkan angkat stand meteran akhir yang menempel di dinding (sesuai dengan faktanya) adalah 12604, dengan demikian jelas telah terjadi kekeliruan/kesalahan dalam pencatatan angkat meteran listrik, maka dari itu pihak hotel majestiq mendatangi pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat pada tanggal 20 april 2016 bermaksud untuk mengajukan klaim atau keberatan.⁶³

⁶³ Putusan nomor 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr

Setelah mendatangi pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat, pegawai dari pihak PLN memberi penjelasan yang diluar dari kewajaran dan membuat pihak hotel majestiq sangat terkejut sekaligus keberatan dengan pernyataann pihak PLN, karena di pegawai PLN menuduh pihak hotel majestiq memiliki tunggakan dan kekurangan bayar selama 1 (satu) tahun dengan jumlah total Rp. 140.000.000,- (seratus empat puluh juta rupiah) .

Dikarenakan pihak hotel majestiq merasa tidak terima dengan hasil pertemuan pada pertama, maka pihak hotel majestiq kembali mendatangi pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat dan langsung bertemu dengan bapak Irsyad Harahap beserta 2 orang yang juga pegawai PLN. Didalam pertemuan ini pihak hotel majestiq menunjukkan bukti hasil pemeriksaan alat ukur dan pembatas (APP) yang dilakukan oleh pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat pada tanggal 27 april 2016, tercantum stand akhir meteran adalah 12633 dengan catatan akhir pemeriksaan KWH meter bagus. Namun bapak Irsyad selaku pihak PLN tetap mengabaikan dan menyangkal pemeriksaan itu, dan diakhir pembicaraan pihak PLN menyatakan “bahwa memang awalnya itu adalah kesalahan dari kami, namun selama ini pihak hotel majestiq hanya membayar abonemen listrik saja, namun tunggakan atau kurang bayar ini tetap harus dibayar pihak hotel, dengan keringanan yaitu pihak hotel hanya membayar 6 bulan saja sebesar Rp.70.000.000,- (tujuh puluh juta rupiah),”

Tetapi pihak hotel majestiq sangat keberatan dengan itu semua, dan meminta pihak PLN harus jelas-jelas mengakui kesalahannya dan tidak membebankan biaya yang dijelaskan tadi kepada pihak hotel karena belum tentu kebenarannya, hal

tersebut juga dianggap melanggar ketentuan hukum dan asas keadilan serta kepastian hukum, karena selama ini hotel majestiq sudah menggunakan alat elektronik yang hemat energy lagi pula di hotel majestiq menggunakan 2 meteran rekening listrik, sehingga tidak hanya bertumpu pada satu meteran saja, oleh karena itu tindakan yang dilakukan oleh pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota Barat diduga memeras dan telah merugikan pihak hotel majestiq selaku konsumen.

Dikarenakan masih belum ada titik tengah terkait masalah ini, maka pihak hotel majestiq melibatkan penasehat hukum untuk melakukan somasi kepada pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepri Area Pekanbaru Rayon Pekanbaru Kota Barat melalui surat somasi hukum nomor 05/SK.HWA/V/2016 tanggal 03 mei 2016. Tetapi hasil dari 3 (tiga) kali pertemuan antara pihak hotel majestiq dengan pihak PLN berjalan alot dan pihak PLN tetap pada pendiriannya bahwa pihak PLN tidak bersedia bertanggung jawab atas kelalaian karyawannya dan mengancam pihak hotel majestiq dengan ancaman “apabila tidak dilakukannya pembayaran maka meteran akan diputus” tetapi ternyata pada tanggal 29 agustus 2016 jam 14.00 meteran listrik telah diputuskan sehingga biaya tagihan listrik total menjadi sebisa kurang lebih Rp. 200.000.000,- (dua ratus juta rupiah).

Pada tanggal 30 mei 2016, melalui penasehat hukum dari pihak hotel majestiq melayangkan surat pengaduan dan memohon perlindungan hukum yang ditujukan kepada Kapolresta Pekanbaru.

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

a) Pengertian Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, mengatakan bahwa “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Perlindungan konsumen memiliki cakupan yang luas, meliputi perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa sehingga sampai kepada akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.⁶⁴

Sebelum lahirnya Undang-undang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat memperjuangkan kepentingan-kepentingan hukumnya dengan cara memanfaatkan instrument-instrumen hukum pokoknya tersebut, meskipun secara empiris itu tidak begitu meningkatkan martabat konsumen apalagi mengayomi konsumen, karena konsumen masih tetap berada pada posisi tawar (*bargaining position*) yang relatif lemah, akan tetapi itu tidak berarti konsumen tidak dilindungi sama sekali.⁶⁵

Lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen telah memberikan harapan bagi masyarakat Indonesia, yaitu harapan agar konsumen mendapatkan perlindungan yang layak untuk kerugian yang dideritanya akibat mengkonsumsi suatu barang atau jasa.⁶⁶

⁶⁴ Zulham, *Op,cit*

⁶⁵ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm. 23

⁶⁶ Hamzah, *Op,cit*, hlm. 18

Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyatakan bahwa, “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum.⁶⁷

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen hanya mengatur materi pokok-pokoknya saja dalam upaya perlindungan bagi konsumen, maka diperlukan pula peraturan-peraturan pelaksanaan yang memuat lebih rinci dalam bentuk Peraturan Pemerintah, dalam rangka mengimplementasikan Undang-Undang yang dimaksud untuk melindungi hak-hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.⁶⁸

UUPK pada dasarnya telah memberikan kesetaraan kedudukan konsumen dengan pelaku usaha, akan tetapi konsep perlindungan konsumen sebagai suatu kebutuhan harus senantiasa disosialisasikan untuk mencapai prinsip kesetaraan yang berkeadilan dan juga untuk mengimbangi kegiatan pelaku usaha yang menjalankan prinsip ekonomi untuk mendapat keuntungan yang semaksimal mungkin dengan modal seminimal mungkin, yang dapat merugikan kepentingan konsumen.⁶⁹

⁶⁷ Agustinus Samosir, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Yang Dilakukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)”. *Jurnal Hukum Legal Standin*, STIEMURA Lubuk Linggau Musi Rawas, Vol 2, No. 2, Tahun 2018

⁶⁸ *Ibid.*,

⁶⁹ Abdoel Djamali, 2006, Pengantar Ilmu Hukum Indonesia, Raja Grafindo, Jakarta, hal. 3.

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 oleh konsumen. Pola-pola penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan yang dikehendaki UUPK merupakan pilihan yang tepat, karena jalan keluar yang dirumuskan berisikan penyelesaian yang memuaskan pihak yang sedang bersengketa.⁷⁰

Gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh jika upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (selanjutnya disebut sebagai BPSK) tidak berhasil. Ini berarti penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi prioritas tempat penyelesaian dibandingkan pengadilan.⁷¹

Pada hakekatnya, terdapat dua instrumen penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni: Pertama, Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber hukum di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Kedua, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.⁷²

Menurut Az Nasution hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen dimana terdapat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat

⁷⁰ Agustinus Samosir, *Op, cit.* hlm. 136

⁷¹ *Ibid.*,

⁷² *Ibid.*,

mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.⁷³

Menurut Purba konsep hubungan pelaku usaha dan konsumen berpendapat bahwa kunci pokok perlindungan hukum bagi konsumen adalah bahwa konsumen dan pelaku usaha saling membutuhkan. Produksi tidak ada artinya kalau tidak ada yang mengkonsumsinya dan produk yang dikonsumsi secara aman dan memuaskan, pada gilirannya akan menjadi promosi gratis bagi pelaku usaha.⁷⁴

Teori perlindungan konsumen berhubungan dengan Perlindungan Hukum, oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum, adapun materi yang mendapatkan perlindungan itu bukan hanya fisik melainkan haknya yang bersifat abstrak. Dengan maksud lain perlindungan konsumen erat kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen.⁷⁵

b) Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Adapun asas – asas perlindungan konsumen sebagaimana terdapat dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen :

- a. Asas manfaat, dimaksudkan untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat

⁷³ Rizka Syafriana, “Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Elektronik”, *De Lega Lata*, Vol 1 No. 2 Thn 2016, Hlm 430

⁷⁴ Barkatullah Abdul Haim, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Transaksi ECommerce Lintas Negara di Indonesia*, FH UII Press, 2009, Hlm. 27

⁷⁵ Setia Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol 11, No. 4 Tahun 2014

sebesar – besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.

- b. Asas keadilan, dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat Indonesia diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c. Asas keseimbangan, dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- d. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e. Asas kepastian hukum, dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁷⁶

Sedangkan menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga menjelaskan tentang tujuan dari Perlindungan Konsumen, yaitu :⁷⁷

⁷⁶ Sri Arlina., *Op, cit* hlm 322

⁷⁷ Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi.
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
- f. Meningkatkan barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.⁷⁸

C. Tinjauan Umum Tentang BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen)

a) Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Anggota BPSK terdiri atas unsur pemerintah, konsumen dan pelaku usaha, masing-masing unsur berjumlah paling sedikit 3 (tiga) orang dan paling banyak 5 (lima)

⁷⁸ Undang-undang No.8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 3

orang. Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK ditetapkan oleh Menteri Perindustrian dan Perdagangan.⁷⁹

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan suatu lembaga khusus yang dibentuk dan diatur dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, yang dimana tugas utamanya adalah menyelesaikan sengketa atau perselisihan antara konsumen dengan pelaku usaha.⁸⁰

Lahirnya UUPK yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 20 April 1999 dan berlaku secara efektif pada tanggal 20 April 2000 mengatur antara lain keberadaan lembaga penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan yang selanjutnya dikenal dengan BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sebagai pelaksanaannya pemerintah mengeluarkan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pembentukan BPSK ini dilatarbelakangi adanya globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung kemajuan teknologi dan informatika dan dapat memperluas ruang gerak transportasi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu Negara.⁸¹

⁷⁹ Zulham., *Op, cit* hlm 143.

⁸⁰ Yusuf Shofie. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Teori dan Praktek Penegakan Hukum*. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002, hlm. 39

⁸¹ Tegar Harbriyana Putra, 2015, Tesis. *Kajian Model Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam UU Nomor 8 Tahun 1999 (Analisis Putusan BPSK dan Putusan Banding PN Sragen)*. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. Hlm. 6

Kedudukan konsumen pada umumnya masih lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan dan daya tawar, oleh karena itu sangatlah dibutuhkan adanya Undang-Undang yang melindungi kepentingan konsumen yang selama ini terabaikan, Prinsip perlindungan konsumen inilah yang menjadi ruh atau jiwa dari dibentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).⁸²

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memang sengaja dibentuk dengan beberapa pertimbangan, antara lain karena ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen di Indonesia belum memadai. Selain itu, di dalam era globalisasi pembangunan perekonomian nasional harus dapat mendukung tumbuhnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan beraneka barang dan/atau jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁸³

Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, selanjutnya disebut dengan BPSK yang merupakan amanat dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Undang-Undang tersebut diharapkan sebagai sarana bagi konsumen yang bertujuan untuk melindungi hak dan kewajiban konsumen dengan adanya kepastian hukum. Namun demikian bukan berarti bahwa Undang-Undang ada untuk mematikan pelaku usaha, melainkan sebagai sarana untuk berkompetisi dalam menghadapi era pasar bebas, karena pelaku usaha dituntut untuk mampu bersaing dalam hal memproduksi dan memperdagangkan barang dan/atau

⁸² Agustinus Samosir, *Op. cit.* hlm. 133

⁸³ *Ibid.*,

jasa yang berkualitas, yang pada akhirnya akan berujung untuk menciptakan persaingan usaha yang sehat.⁸⁴

Berlakunya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, tidak secara langsung dapat menjamin terwujudnya penyelenggaraan perlindungan konsumen, karena dalam pelaksanaan di lapangan penerapan beberapa pasal dari Undang-undang ini diperlukan adanya dukungan pembentukan kelembagaan antara lain Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang berkedudukan di Ibu Kota Kabupaten atau Daerah Kota yang berfungsi menangani dan menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di luar pengadilan melalui cara Konsiliasi, Mediasi dan Arbitrase. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan sebuah badan yang berada dibawah Departemen Perindustrian dan Perdagangan yang bertugas menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan konsumen.⁸⁵

b) Dasar Hukum Badan Penyelesaian Sengketa konsumen

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang bertugas menyelesaikan persengketaan konsumen diluar pengadilan. BPSK merupakan lembaga khusus yang dibentuk oleh pemerintah di tiap-tiap Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, dimana BPSK memiliki aturan yang telah baku terkait tugas dan wewenangnya yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, serta

⁸⁴ *Ibid.*,

⁸⁵ Hesti Dwi Atuti, *Op.cit*, hlm 579

pembentukan diatur dalam Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan BPSK.

Adapun aturan hukum yang mendukung terbentuknya BPSK adalah : ⁸⁶

- a. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN).
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- d. Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Komsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM).
- e. Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen (BPSK).
- f. Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 301 MPP/Kep/10/2001 Tanggal 24 Oktober 2001 Tentang Pengangkatan Pemberhentian Anggota Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Salah satu tujuan diberlakukannya Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah agar terciptanya perekonomian yang sehat, sehingga dalam perputaran perekonomian serta dalam membangun perekonomian nasional para konsumen tidak merasa dirugikan, didalam hubungannya dengan perlindungan

⁸⁶ Maryanto, *prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK*, UNISSULA PRESS, Semarang, 2019, hal.29

konsumen di Amerika dikenal dengan adanya lembaga *The Consumer Product safety commission* yang merupakan institusi pemerintah.⁸⁷

c) Tugas Dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) diatur dalam Pasal 52 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut:⁸⁸

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 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 di duga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

⁸⁷ Abdul Halim Barakatullah, *Hukum Perlindungan Konsumen “Kajian Teoritis Pemikiran”*, Nusa Media, Bandung, 2008, hlm 181

⁸⁸ *Ibid.*,

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak nya kerugian dipihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

Pembentukan kewenangan sekaligus fungsi dari BPSK jika dikaitkan dengan tujuan pengaturan perlindungan konsumen adalah untuk meningkatkan harkat dan martabat serta kesadaran konsumen akan hak-haknya yang secara tidak langsung juga mendorong pelaku usaha didalam menyelenggarakan kegiatan usahanya dengan penuh rasa tanggung jawab.⁸⁹

Konsep dasar pembentukan lembaga BPSK ini adalah untuk menangani penyelesaian sengketa yang pada umumnya meliputi jumlah nilai yang kecil, tetapi dalam pelaksanaannya tidak ada batasan nilai pengajuan gugatan, sehingga

⁸⁹ Agustinus Samosir, *Op, cit.* hlm. 138

dimungkinkan gugatan konsumen meliputi jumlah nilai yang kecil sampai nilai yang besar. Keberadaan BPSK yang lebih penting adalah melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku oleh pelaku usaha dan untuk mendorong kepatuhan pelaku usaha pada UUPK Pasal 1 Ayat (1) dan Pasal 2 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan RI Nomor 350/MPP/ Kep12/2001.⁹⁰

Kewenangan BPSK adalah penyelesaian dengan Mediasi yang merupakan proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan perantaraan badan alternative penyelesaian sengketa sebagai penasehat dan penyelesaiannya diserahkan kepada para pihak. Selain itu mediasi juga diartikan sebagai proses mengikutsertakan pihak ketiga (ahli-ahli dibidangnya masing-masing), dalam menyelesaikan sengketa hukum perdata atau hukum dagang sebagai penasehat, mediator arbiter dan bertindak sebagai perantara, penghubung, penengah, wasit bagi para pihak yang bersengketa yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.⁹¹

Kewenangan BPSK sendiri dalam keputusan menteri hanya berwenang dalam upaya sebagai mediator hanya berwenang menjawab pertanyaan pelaku usaha dan konsumen jika ada pertanyaan dari kedua pihak terkait bidang perlindungan konsumen. Keterbatasan kewenangan sebagai mediator ini cukup menghambat

⁹⁰ Tami Rusli, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peraturan Perundangan*, Jurnal Keadilan Progresif. Tahun 2012 Vol 3 No 1. Hal 90

⁹¹ Suryono, *Himpunan Yurisprudensi Hukum Perpajakan Dan Arbitrase, arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Elephant Book. Jakarta. 2002, Hlm 230

penyelesaian perkara sengketa konsumen, karena Keterbatasan kewenangan membuat BPSK tidak dapat cepat bertindak dalam mengambil keputusan.⁹²

Kendala yang dihadapi BPSK dalam upaya penyelesaian sengketa adalah tidak adanya kepastian hukum karena nyatanya dalam penegakan hukumnya terjadi ketimpangan dan menimbulkan kebingungan bagi para pihak yang terlibat dalam proses implementasinya, terutama ketika masuknya peran lembaga peradilan dalam memeriksa perkara keberatan atas putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang banyak mengalami kendala, hal seperti ini menunjukkan betapa terbatasnya kemampuan hukum yang dijadikan sebagai sarana dalam mencari keadilan dan kepastian hukum bagi konsumen.⁹³

Perlindungan konsumen pada hakikatnya adalah segala upaya yang menjamin terpenuhinya hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha serta terjaminnya kepastian hukum, upaya penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK menghadapi permasalahan, diantaranya terlalu kompleksnya tugas karena berfungsi sebagai lembaga penyelesaian sengketa konsumen dan termasuk pembinaan dan pengawasan, serta Belum adanya aturan yang tegas mengenai alokasi anggaran, kurangnya SDM anggota BPSK dan rendahnya kesadaran hukum konsumen dan juga pelaku usaha.⁹⁴

⁹² Agustinus Samosir, *Op. cit.* hlm. 139

⁹³ Tami Rusli. *Op.Cit.* Hal 90

⁹⁴ Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, Jurnal Mimbar Justitia, Tahun 2015, Vol 1 No. 2, hlm 589

Menurut ketentuan Pasal 54 ayat (3) UUPK, putusan BPSK sebagai hasil dari penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi, mediasi atau arbitrase, yang bersifat final dan mengikat. Pengertian final berarti bahwa penyelesaian sengketa telah selesai dan berakhir, Sedangkan kata mengikat artinya memaksa dan sebagai sesuatu yang harus dijalankan, Namun jika pasal tersebut dihubungkan dengan Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari kerja setelah pemberitahuan dari putusan BPSK. Hal ini bertentangan dengan pengertian putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat tersebut, sehingga dengan demikian ketentuan pasal-pasal tersebut saling kontradiktif dan menjadi tidak efisien.⁹⁵

d) Sejarah Berdirinya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

Keberadaan badan ini merupakan amanat dari undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen yang kemudian dipertegas oleh keputusan presiden Nomor 23 tahun 2006 tentang pembentukan BPSK Kota Pekanbaru. Badan penyelesaian sengketa konsumen kota pekanbaru yang dibentuk oleh pemerintah kota pekanbaru telah dirintis sejak ditetapkannya undang-undang Nomor 8 tahun 1999. Namun demikian badan ini baru terbentuk dan dilantik pada Tahun 2006 oleh Wali Kota Pekanbaru dengan fungsi utama yaitu menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Sejak kelahirannya, BPSK Kota Pekanbaru beranggotakan 9 (Sembilan) orang anggota, terdiri dari 3 (orang) dari unsur

⁹⁵ *Ibid.*,

pemerintah, 3 (tiga) orang pelaku usaha, dan 3 (tiga) orang unsure konsumen serta dibantu oleh 5 orang sekretariat dari unsur pemerintah.⁹⁶

Untuk mendukung kelembagaan BPSK kota pekanbaru, digunakan sejumlah peraturan perundang-undangan sebagai dasar hukum pembentukan BPSK kota pekanbaru yaitu:⁹⁷

- b. Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen .
- c. Keputusan presiden No. 23 Tahun 2006 tentang pembentukan BPSK kota Pekanbaru.
- d. Keputusan menteri perdagangan RI. No.637/M-DAG/KEP/6/2013 Tentang pengangkatan Anggota BPSK Kota Pekanbaru.
- e. Keputusan menteri perdagangan RI No.350/MPP/KEP/10/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang BPSK.
- f. Keputusan menteri perdagangan RI No.931/M-DAG/KEP/6/2009 Tentang Pengangkatan Kepala Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru.
- g. Keputusan Menteri Perdagangan RI No.13/M-DAG/KEP/3/2010 Tentang Pengangkatan dan pemberhentian anggota BPSK dan secretariat BPSK Kota Pekanbaru.
- h. Keputusan Walikota Pekanbaru No.637/KP/2013 Tentang pelantikan Anggota BPSK Kota Pekanbaru.

⁹⁶ Maryanto, *Op.,cit* hlm 30

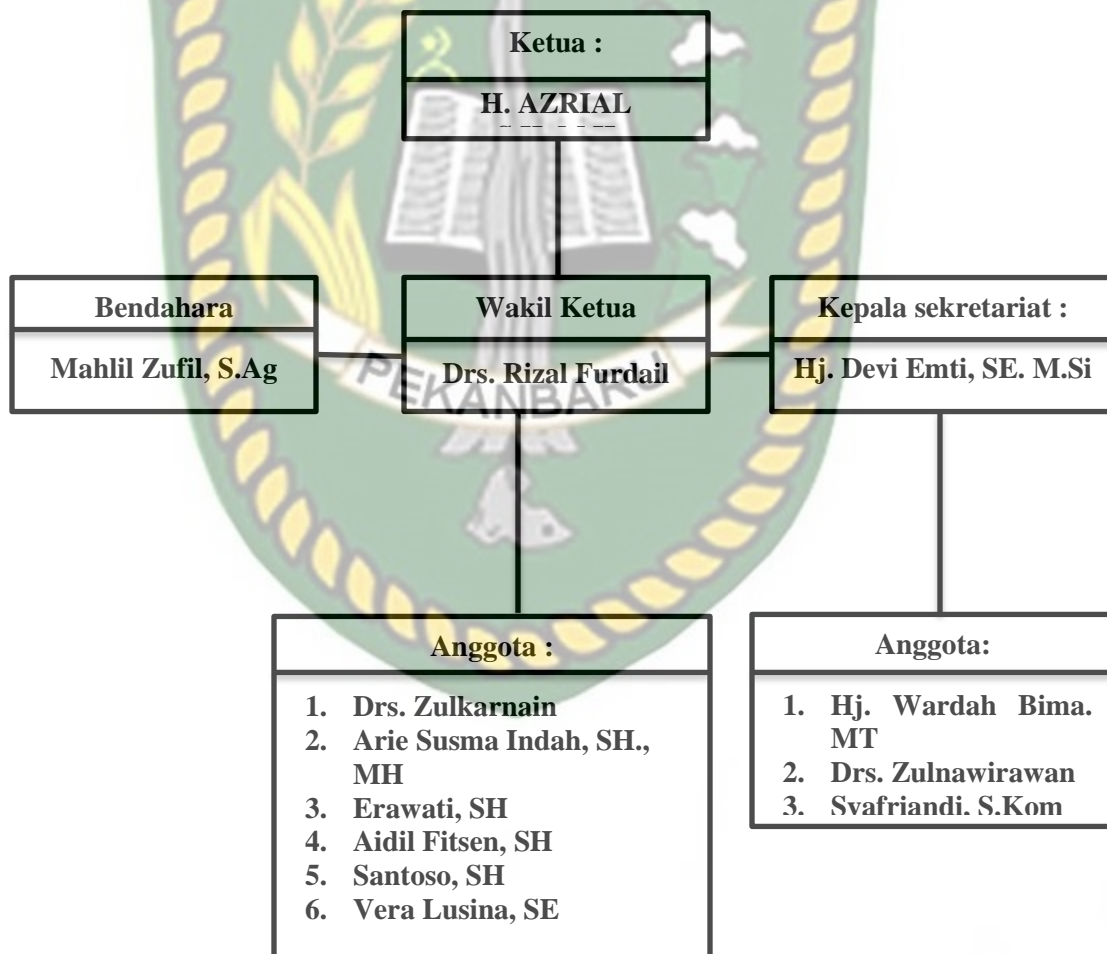
⁹⁷ Makalah sejarah berdirinya BPSK pekanbaru

- i. SK ketua BPSK Kota Pekanbaru No.637/BPSK/SEKT/VIII/2013 Tentang Penunjukan Majelis dan panitera persidangan BPSK Kota Pekanbaru tertanggal 19 Agustus 2012.

Struktur Organisasi Kepengurusan Anggota Dan sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru.

Bagan II.1

STRUKTUR ORGANISASI BPSK KOTA PEKANBARU PERIODE 2013-2018



SUSUNAN ANGGOTA BADAN PENYELESAIN SENGKETA KONSUMEN
DAN SEKRETARIAT PADA PEMERINTAHAN KOTA PEKANBARU PERIODE
TAHUN 2013- 2018 YANG DIANGKAT.

a. Unsur Pemerintah

1. H. AZRIAL,S.H.,M,H (Dishubkominfo) : Ketua BPSK
2. Drs. Zulkarnain (Disperindag) : Anggota BPSK
3. Arie Susma Indah,S.H.,MH (Diskop) : Anggota BPSK

b. Unsur Konsumen

1. Drs. Rizal Furdail (LPKSM Pekanbaru) : Wakil Ketua BPSK
2. Santoso,S.H (Pengacara) : Anggota BPSK
3. Vera Lusiana,S.E (Wartawati) : Anggota BPSK

c. Unsur Pelaku Usaha

1. Erawati,S.H (Pengusaha / Pengacara) : Anggota BPSK
2. Aidil Fitsen,S.H (Pengusaha / Pengacara) : Anggota BPSK
3. Mahlil,S.Ag (Pengusaha /Ketua Ikaboga) : Anggota BPSK

Struktur Sekretariat Bpsk Kota Pekanbaru

- Kepala Sekretariat : Hj.Desvi Emti.Se.,M.Si
- Anggota : Drs.Zulnawirawan.M.Si
- : Hj.Wardah Bima.St.,Mt
- : Syafriandi Adi Dharma.,S.Kom

(Sumber: Makalah BPSK Kota Pekanbaru)

Visi Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru

Visi dari BPSK adalah Berlandaskan iman dan taqwa, BPSK Kota Pekanbaru memberikan keadilan dalam mewujudkan perlindungan konsumen demi terciptanya iklim usaha yang kondusif di Kota Pekanbaru tahun 2022 .

Sedangkan misi dari BPSK adalah :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen .
- c. Sosialisasi tentang penyelesaian sengketa konsumen.
- d. Pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- e. Melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap sengketa perlindungan konsumen.
- f. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Tinjauan Umum Tentang Perusahaan Listrik Negara (PLN)

- a) **Sejarah Singkat Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Pekanbaru Kota Barat**

Untuk mempelajari sejarah singkat berdirinya PT.PLN (Persero) Rayon Pekanbaru Kota Barat, kita mesti mengaitkan dengan sejarah berdirinya kelistrikan secara umum di Indonesia. Karena tanpa mengaitkan sejarah berdirinya kelistrikan secara keseluruhan sulit untuk merumuskan berdirinya PT.PLN (Persero) Rayon

Pekanbaru Kota Barat. Secara ringkas kita akan menjelaskan berdirinya kelistrikan secara umum di Indonesia.

Berawal di akhir abad 19, banyak didirikan perusahaan yang bergerak dibidang kelistrikan. Pada awal mulanya perusahaan listrik tersebut hanya dibuat untuk menunjang aktivitas kelistrikan pabrik-pabrik seperti pabrik teh dan pabrik gula yang dimiliki oleh Pemerintah Belanda. Jadi dengan demikian tenaga listrik yang ada pada saat itu hanya digunakan untuk keperluan sendiri.⁹⁸

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Kemudian pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden RI dengan ketetapan No.1/s.d/1945 membentuk jawatan listrik dan gas yang bernaung dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga Kerja. Dan mulai saat itu penyediaan

⁹⁸ Sejarah Berdirinya PLN Riau, artikel diakses pada 10 agustus 2022 dari <http://www.pln.co.id/riau>

tenaga listrik nasional diseluruh Indonesia berada ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Dan menjadi dua bagian yaitu PLN untuk Perusahaan Listrik Negara dan PGN untuk Perusahaan Gas Negara.⁹⁹

Demikian pula halnya dengan perusahaan Umum Listrik Negara cabang Pekanbaru yang berdiri tanggal 1 januari 1950, yang hingga pada tahun 1967 merupakan Perusahaan Listrik Cabang Bukit Tinggi dan dikelola oleh Maskapai Belanda dengan nama *Ordnantie Generale Electricite Matschappy (OGEM)*. Tetapi dengan adanya Undang-Undang No. 68 Tahun 1968 mengenai pengambil alihan seluruh perusahaan listrik asing maka perusahaan listrik Ranting Pekanbaru ini juga menjadi milik Negara. Kemudian pada tahun 1978 Perusahaan Listrik Negara yang telah dinasionalisasikan oleh Presiden RI dengan Undang-Undang No. 9 tahun 1969 menjadi Perusahaan Umum (PERUM).¹⁰⁰

PERUM Listrik Negara dan berada dibawah naungan Departemen Pertambangan dan Energi dengan operasi meliputi seluruh wilayah Indonesia dan dibagi atas wilayah kerja yang semuanya dikoordinir oleh Perum Listrik Negara Wilayah III dengan landasan hukum berdirinya PLN cabang Pekanbaru adalah Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1972. Dengan adanya perkembangan diberbagai daerah bidang seperti politik, ekonomi, sosial, dan sebagainya serta untuk meningkatkan profesionalisme Badan Usaha Milik Negara, maka Pemerintah mengeluarkan peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994 tanggal 30 Juli 1994, yang

⁹⁹ Arsip Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru,1945

¹⁰⁰ *Ibid.*,

isinya Perusahaan Umum Listrik Negara berubah menjadi PT. Perusahaan Listrik Negara.¹⁰¹

Kemudian dilanjutkan dengan ketetapan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan meneruskan usaha-usaha ketenagalistrikan dan meneruskan usaha-usaha selanjutnya berdasarkan ketentuan-ketentuan dan Peraturan Pemerintah sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara yang mana pada saat itu keberadaan PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dengan unitnya, sebelumnya merupakan dari PT. PLN (Persero) Wilayah III Sumbar Riau dan telah mengalami beberapa kali perubahan.¹⁰²

Berawal sebagai tindak lanjut dari keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitas PT. PLN (Persero) selanjutnya PLN menerbitkan keputusan Direksi No. 113.K/101/DIR/2001 tanggal 25 Mei sehingga Wilayah III berubah status menjadi PLN (Persero) Unit Bisnis Sumbar Riau termasuk didalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau.¹⁰³

Pembentukan SBU pada tanggal 25 juni 2002 dikeluarkan keputusan Direksi No.083.K/010/DIR/2002 tentang Susunan Organisasi dan Uraian fungsi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau yang selanjutnya ditindak lanjuti Keputusan Direksi No.0576/440/DIW2002 tanggal 8 juni 2002 tentang penugasan General Manajer Wilayah Riau keputusan Direksi No.089.K/010IDIR/2002 tentang perubahan pengorganisasian Unit Bisnis dilingkungan PT. PLN (Persero) tanggal 2 juli 2002

¹⁰¹ <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> Di Akses Pada Tanggal 5 Agustus 2022

¹⁰² *Ibid.*,

¹⁰³ *Ibid.*,

dengan Wilayah Kerja meliputi Provinsi Riau (diluar Batam) yang terdiri dari 4 Unit Operasional :

- a. Cabang Pekanbaru
- b. Cabang Dumai
- c. Cabang Tanjung Pinang
- d. Cabang Rengat.

Pada dasarnya, ruang lingkup usaha PLN Wilayah Riau masih bergerak pada beberapa bidang sebagai berikut :

- a. Pembangkit tenaga Listrik (isolated)
- b. Pembelian Tenaga Listrik
- c. Pendistribusian Tenaga Listrik
- d. Pemasaran Tenaga Listrik
- e. Pemeliharaan Pembangkit dan Jaringan distribusi
- f. Pembangunan Pembangkit dan Jaringan Distribusi

PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru membagi wilayah kerjanya menjadi empat Unit Pelayanan Operasional terdiri:

- a. PT. PLN Rayon kota barat yang berada di jln. Durian No. 13 pekanbaru.
- b. PT. PLN Rayon kota timur yang beralamat di jln. Ronggo warsito No. 38 pekanbaru.
- c. PT. PLN Rayon Marpoyan- simpang tiga yang beralamat di jln. Kaharuddin Nasution No. 51 pekanbaru.

d. PT. PLN Rayon Panam yang beralamat di jln. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru (depan rumah sakit jiwa tampan, Pekanbaru).

e. PT. PLN Rayon Rumbai yang beralamat di jln Sekolah No. 29 Pekanbaru.¹⁰⁴

b) **Visi dan Misi Perusahaan PT.PLN (Persero) Area Pekanbaru**

Lahirnya suatu idealisme penting dalam kontribusi membangun citra yang positif PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru , untuk itu PLN mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

Visi dari PT.PLN adalah PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru di akui perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Visi memberikan gambaran yang jelas di masa mendatang yang bisa di lihat oleh customer, stakeholders, dan employee. Pernyataan visi yang bagus tidak hanya menginspirasi dan menantang, namun juga sangat berarti sehingga setiap pegawai bisa menghubungkan tugas yang di lakukannya dengan visi. Pernyataan visi harus mampu menjadi inspirasi dalam setiap tindakan yang di lakukan setiap pegawai.¹⁰⁵

Misi dari PT.PLN adalah sebagai berikut :

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota, perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

¹⁰⁴ Arsip, PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru, 2001

¹⁰⁵ Muhammad Rum, Bagian Staff Administrasi PLN Rayon Kota Barat, Wawancara, 09 Agustus 2022

c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

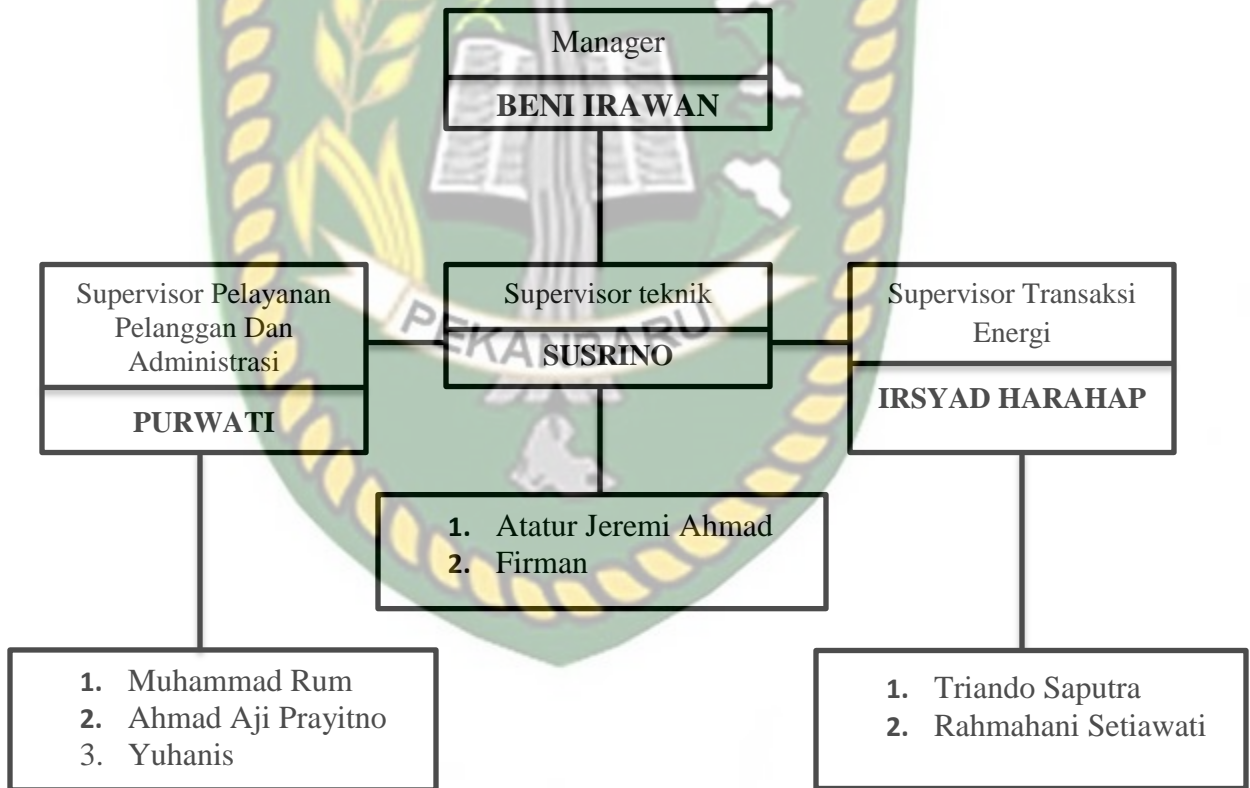
d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.¹⁰⁶

c) Struktur Organisasi PLN Rayon Kota Barat

Struktur organisasi diperlukan agar setiap karyawan paham tugas dan tanggung jawabnya masing-masing . Struktur organisasi PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Kota Barat adalah sebagai berikut :

Bagan II.2

STRUKTUR ORGANISASI PLN RAYON KOTA BARAT



(Sumber : PT. PLN (PERSERO) Cabang Pekanbaru Rayon Kota Barat)

¹⁰⁶ *Ibid.*,

E. Tinjauan Umum Tentang Hotel Majestiq

a) Pengertian Hotel

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, Hotel adalah sebuah kata benda yang memiliki bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang-orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola komersial, disediakan untuk setiap orang untuk mendapat pelayanan, penginapan, makan dan minum.¹⁰⁷

Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan fasilitas kamar untuk menginap dengan perhitungan pembayaran harian serta menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan, seperti fasilitas penyediaan makanan dan minuman, fasilitas konvensi dan pameran, fasilitas rekreasi dan hiburan, fasilitas olahraga dan kebugaran, fasilitas jasa layanan bisnis dan perkantoran, fasilitas jasa layanan keuangan, fasilitas perbelanjaan, serta pengembangan fasilitas penunjang lainnya yang diperlukan untuk aktivitas tamu dan pengunjung.¹⁰⁸

Hotel merupakan usaha penyediaan akomodasi yang paling utama sebagaimana yang dikemukakan oleh R.G. Soekadijo bahwa diantara bermacam-macam bentuk jasa kepariwisataan yang terpenting dan terlengkap sering disebut hotel.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Anonim, "Definisi Hotel menurut Buku Kamus", <https://hotelbaik.com/definisi-hotel-menurutpara-ahli-dan-buku-terbaru/> diakses pada tanggal 10 agustus 2022

¹⁰⁸ Anak Suryo, *Tata Cara Mengurus Izin Usaha*, Pustaka Yustisia, Yogyakarta, tahun 2008, hal.22

¹⁰⁹ Nengah Juliana, *Kontrak Manajemen Hotel Jaringan Internasional*, Bandung, PT. Citra Aditya Bakti, tahun2004. hlm. 43.

Dikatakan terpenting dan terlengkap karena pada hotel menyediakan fasilitas terlengkap untuk konsumen, fasilitas itu meliputi:

- a. Tempat untuk istirahat dan kamar tidur
- b. Ruangan untuk makan dan minum
- c. Toilet dan kamar mandi
- d. Fasilitas untuk bersantai seperti: kolam renang dan amusement centre
- e. Pelayanan umum untuk memenuhi segala macam kebutuhan para tamu, seperti: fasilitas telekomunikasi, fasilitas cendera mata dan fasilitas penjualan tiket perjalanan.

b) Pengertian Hotel Menurut Para Ahli

- a. Pengertian Hotel menurut Sulastiyono, Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.
- b. Pengertian Hotel menurut Prof Fred Lawson (1995), dalam bukunya *Hotel and Resort Planning and Design* terbitan Architectural Press, Hotel adalah bangunan yang menawarkan para wisatawan dua pelayanan dasar berupa akomodasi (fasilitas penginapan) dan layanan makanan dan minuman.
- c. Pengertian Hotel menurut AHMA (The America Hotel and Motel Association) yang kini bernama AHLA (American Hotel and Lodging Association), Sebuah Hotel adalah sebuah pendirian bisnis utama yang

menyediakan fasilitas untuk masyarakat umum yang mencakup satu atau lebih dari satu fasilitas berikut : berupa pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dan penggunaan prabot/fasilitas dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.¹¹⁰

c) Sejarah singkat hotel majestiq

Seiring dengan perkembangan zaman, bisnis perhotelan menjadi salah satu bisnis yang menjanjikan, dengan meningkatnya tuntutan masyarakat tentang jasa penginapan dan tingginya antusias yang ada didalam masyarakat untuk melakukan perjalanan pariwisata, itu membuat Piter Wongso ikut terjun dalam bisnis perhotelan dengan mendirikan sebuah hotel yang bernama Hotel Majestiq, Hotel Majestiq adalah sebuah hotel berbintang satu yang didirikan oleh Piter Wongso selaku pemilik tunggal dan mulai beroperasi pada tahun 2010 yang beralamat di Jl. Ir. Juanda No.48-50 Pekanbaru-Riau. Sejak mulai berdirinya hotel majestiq pernah mempekerjakan sekitar 40 orang karyawan tetap, namun karena adanya pandemi yang melanda dunia dan membuat bisnis perhotelan menjadi menurun drastis sehingga hotel majestiq harus mengurangi jumlah karyawannya yang awalnya 40 orang karyawan sekarang menjadi 12 orang karyawan .

Visi hotel majestiq adalah Menjadi hotel dengan pilihan utama dan terbaik di kota Pekanbaru, Riau

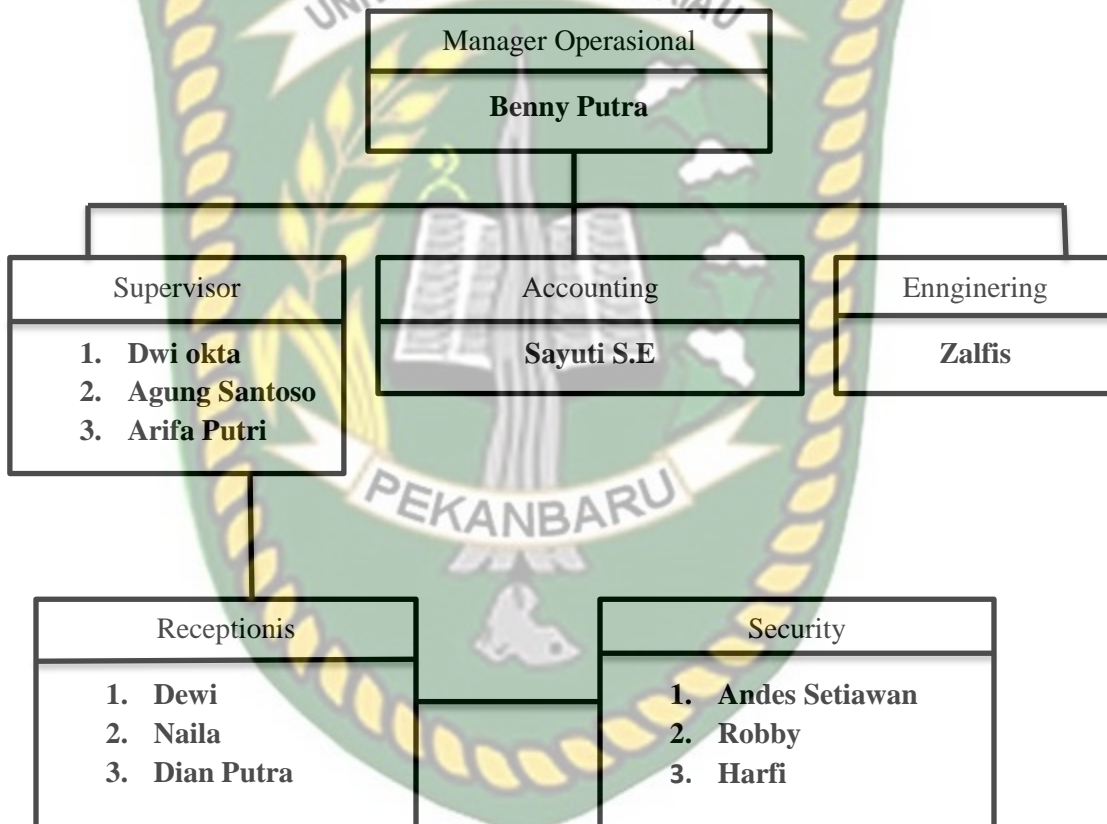
Sedangkan, Misi hotel majestiq adalah :

¹¹⁰ <http://e-journal.uajy.ac.id/18954/3/MTA021992.pdf> di akses tanggal 11 agustus 2022

- a. Memastikan kepuasan Customer.
- b. Memberikan karyawan dengan lingkungan kerja terbaik dan peluang karir yang luar biasa.
- c. Selalu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah terhadap Customer.

Bagan II.3

STRUKTUR ORGANISASI HOTEL MAJESTIQ



(Sumber : Hotel Majestiq Pekanbaru)

BAB III

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).

Penyelesaian sengketa konsumen dalam perkembangan kehidupan masyarakat dapat diselesaikan oleh suatu badan atau lembaga yang secara hukum telah dibentuk oleh pemerintah berdasarkan Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kabupaten atau Kota di Indonesia adalah untuk menjawab dan menyelesaikan berkembangnya permasalahan yang terjadi berkaitan dengan sengketa di bidang perlindungan konsumen.¹¹¹

Namun demikian badan ini baru terbentuk dan dilantik untuk wilayah Kota Pekanbaru pada Tahun 2006 oleh Wali Kota Pekanbaru dengan fungsi utama yaitu menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen diluar pengadilan. Sejak kelahirannya, BPSK Kota Pekanbaru beranggotakan 9 (Sembilan) orang anggota, terdiri dari 3 (orang) dari unsur pemerintah, 3 (tiga) orang pelaku usaha, dan 3 (tiga) orang unsur konsumen serta dibantu oleh 5 orang sekretariat dari unsur pemerintah, penyelesaian sengketa ini dilakukan diluar Pengadilan.

Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dalam penyelesaian sengketa konsumen antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) dengan Hotel Majestiq

¹¹¹ Pasal 49 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) prosesnya bisa dilihat dalam beberapa tahapan yaitu dimulai dari tahapan para pihak mengajukan gugatan baik gugatan di BPSK sendiri maupun di Pengadilan Negeri, tahap kedua pada persidangan dan berikutnya pada tahap putusan perkara.

a) Tahap para pihak dalam mengajukan gugatan

Sesuai dengan contoh kasus yang penulis angkat tentang penyelesaian sengketa antara Perusahaan Listrik Negara (PLN) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru, dimana pada awal mulanya pihak Hotel Majestiq yang mengajukan gugatan kepada lembaga BPSK Kota Pekanbaru, dimana pihak dari Hotel Majestiq (pemohon) merasa haknya sebagai konsumen dimasalahkan. Setelah Pihak BPSK menerima laporan atau aduan tersebut, pihak dari BPSK segera merespon dan memproses laporan yang disampaikan oleh pihak Majestiq, setelah itu pihak BPSK memanggil pihak PLN sebagai (termohon), hingga sampainya saat masa persidangan dimulai pihak PLN juga tidak hadir, proses persidangan dilakukan 2 kali.

Kemudian akhirnya pihak BPSK mengeluarkan putusan Verstek dengan menerima semua dalil gugatan pemohon. Setelah putusan BPSK keluar pihak termohon kemudian mengajukan gugatan keberatan ke Pengadilan Negeri Pekanbaru tentang putusan yang dikeluarkan BPSK, setelah proses sidang lanjut dan hingga putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru keluar, tetap perbuatan yang dilakukan PLN merupakan suatu peristiwa hukum yaitu, tentang sengketa konsumen. Dimana putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru menguatkan atas putusan BPSK Kota Pekanbaru.

1. Pemohon

Pada tahap gugatan yang dimasukana ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, tentang permasalahan sengketa konsumen antara PLN dan Hotel Majestiq, yang menjadi (Pemohon) adalah Hotel Majestiq Pekanbaru.

Sedangkan ketika masuknya gugatan keberatan ke Pengadilan Negeri Pekanbaru, yang menjadi (Pemohon Keberatan) adalah PLN, yang awal mulanya sebagai (Termohon).

2. Termohon

Pada tahap gugatan yang dimasukana ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, tentang permasalahan sengketa konsumen antara PLN dan Hotel Majestiq, yang menjadi (Termohon) adalah PLN.

Sedangkan ketika masuknya gugatan keberatan ke Pengadilan Negeri Pekanbaru, yang menjadi (Termohon) adalah BPSK.

BPSK merupakan penyelesaian sengketa diluar pengadilan, dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase, Tata cara proses penyelesaian sengketa di BPSK Kota Pekanbaru, yaitu sebgai berikut :

- 1) Konsumen melakukan pengaduan kepada BPSK baik secara lisan atau tertulis tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- 2) Terkait pengaduan ini, BPSK melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen.

- 3) Penyelesaian sengketa konsumen wajib diselesaikan dalam waktu 21 hari kerja sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK Kota Pekanbaru. Penyelesaian sengketa melalui BPSK dilakukan melalui persidangan dengan cara Konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Konsumen yang merasa hak-haknya telah dirugikan dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen melalui Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Pelaku usaha juga dapat melakukan hak yang sama. Permohonan tersebut dapat diajukan secara tertulis atau secara lisan.

Permohonan yang diajukan untuk penyelesaian sengketa konsumen harus dibuat secara benar dan lengkap dengan mengacu pada Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen¹¹².

Pengajuan permohonan penyelesaian sengketa konsumen dapat juga dilakukan oleh ahli waris ataupun kuasanya. Permohonan yang diajukan oleh ahli waris atau pihak yang diberikan kuasa dilakukan dengan memperhatikan persyaratan yang telah ditetapkan pada Pasal 15 ayat (3) Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Proses Permohonan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai berikut :

- a. Pemohon Mengajukan Permohonan secara tertulis atau lisan,

¹¹² Pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia, nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

- b. Tanda terima yang diterima pemohon dari Sekretariat BPSK atau tanda pemberitahuan penolakan,
- c. Jika Permohonan di terima lanjut dengan pemanggilan para pihak oleh sekretariat BPSK,
- d. Sekretariat BPSK melaporkan kepada Ketua BPSK,
- e. Ketua BPSK melakukan rapat bersama anggota BPSK,
- f. Kemudian hasil rapat anggota BPSK keluar dengan dua pilihan, diteriam atau ditolak,
- g. Setelah hasil keluar di kembalikan kepada Sekretariat.

Dalam penyelesaian sengketa konsumen antara pelaku usaha dan/atau penyedia jasa telah ditetapkan paling lama 21 (dua puluh satu) hari kerja terhitung sejak tanggal ditetapkannya gugatan diterima, baik itu melalui konsiliasi, mediasi maupun arbitrase. Hal ini secara tegas tertuang dalam Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.¹¹³

Sidang penyelesaian sengketa konsumen secara konsiliasi dan mediasi berdasarkan metode pilihan para pihak tersebut maka :

- 1) Ketua Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen membentuk Majelis terdiri dari 3 (tiga) orang anggota yang mewakili semua unsur, dan menentukan waktu sidang pertama.

¹¹³ Pasal 55 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

- 2) Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menentukan sidang 1 (pertama) dan dapat dilakukan sidang lebih dari 1 (satu) kali jika dibutuhkan, tanpa melebihi waktu 21 (dua puluh satu) hari kerja.
- 3) Dalam pelaksanaan sidang antara konsumen dan pelaku usaha dipertemukan dalam sebuah forum musyawarah.

Pada saat konsumen dan pelaku usaha berada di forum musyawarah, maka majelis mempunyai peranan yang berbeda pada dalam setiap metode atau cara penyelesaian sengketa konsumen.

Konsiliasi adalah suatu bentuk proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Pada proses tersebut melibatkan pihak lain di luar pihak yang sedang bersengketa, pihak lain tersebut bertindak sebagai konsiliator yang bersikap pasif. Adapun yang bertindak sebagai konsiliator adalah majelis yang telah disetujui oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.¹¹⁴

Tujuan dilibatkannya konsiliator adalah agar dapat dengan mudah tercapai kata sepakat atas permasalahan yang terjadi. Adanya konsiliator yang memiliki latar belakang pengetahuan mengenai konsumen tentunya akan dapat mempermudah para pihak untuk mencapai kata sepakat.¹¹⁵

Konsiliator dapat mengusulkan solusi penyelesaian sengketa, tetapi tidak berwenang memutus perkaranya. Majelis BPSK menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun jumlah

¹¹⁴ Maryanto, *Op.,cit* hlm 35

¹¹⁵ *Ibid.*,

ganti kerugiannya. terhadap usulan konsiliator, para pihak yang bersengketa harus menyatakan persetujuan atas usulan tersebut dan menjadikannya sebagai kesepakatan penyelesaian sengketa.¹¹⁶

Mediator sebagai pihak ketiga harus memiliki sejumlah persyaratan dan keahlian, yang membantu menjalankan proses mediasi. Mediator tidak melakukan intervensi terhadap pengambilan keputusan. Majelis selaku mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa. Mediator hanya membantu para pihak untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang diserahkan kepadanya.¹¹⁷

Dalam sengketa dimana salah satu pihak lebih kuat dan cenderung menunjukkan kekuasaannya, maka majelis selaku mediator memegang peran penting untuk menyertakannya. Kesepekatan dapat tercapai dengan mediasi, jika para pihak yang bersengketa berhasil mencapai saling pengertian dan bersama-sama merumuskan penyelesaian sengketa dengan arahan konkret dari mediator. Penyelesaian sengketa melalui mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh mediator. Mediator menyerahkan sepenuhnya proses penyelesaian sengketa kepada para pihak, baik mengenai bentuk maupun besarnya ganti kerugian atau tindakan tertentu untuk menjamin tidak terulangnya kembali kerugian konsumen.¹¹⁸

¹¹⁶ *Ibid.*,

¹¹⁷ Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 60.

¹¹⁸ *Ibid.*,

b) Tahapan para pihak dalam persidangan

1. Replik merupakan bagian dari jawaban yang disampaikan oleh pihak (Pemohon/penggugat) atau eksepsi/jawaban dari (termohon/tergugat). Dalam hal persidangan di Pengadilan Negeri Pekanbaru yang menjadi pemohon keberatan adalah PLN, dan termohon keberatan adalah BPSK.
2. Duplik merupakan jawaban (termohon/tergugat) terhadap Replik yang disampaikan oleh (Pemohon/penggugat).

c) Tahapan putusan perkara

1. Pertimbangan BPSK

Bahwa berdasarkan putusan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), nomor : 048/Pts/BPSK/IX/2016 tanggal 20 Oktober 2016 dalam perkara *a quo* tertanggal 18 Juli 2016 telah memberikan putusan, dengan amar putusan yang menyatakan bahwa :

- a. Mengabulkan gugatan pemohon untuk seluruhnya;
- b. Menyatakan tagihan sebesar Rp. 110.483.334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah) adalah tidak sah demi hukum;
- c. Membebaskan pemohon dari biaya tagihan sebesar Rp. 110.483.334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah)
- d. Menghukum termohon untuk memasang kembali aliran listrik dan serta kwh listrik yang telah dicabut seperti semula;

- e. Menghukum termohon PT PLN (Perseroan) area Pekanbaru Rayon Kota Barat untuk membayar kerugian konsumen atas biaya yang telah dikeluarkannya untuk biaya jasa advokat sebesar Rp. 22.000.000,- (dua puluh juta rupiah);
- f. Menghukum termohon untuk membayar biaya-biaya yang timbul dalam perkara ini sebesar 0 rupiah.¹¹⁹

Prinsip tata cara penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan dengan 2 (dua) persidangan, yaitu persidangan pertama dan persidangan kedua. Prinsip-prinsip pada persidangan pertama yaitu :

- a. Kewajiban majelis BPSK memberikan petunjuk tentang upaya hukum bagi kedua belah pihak.
- b. Kewajiban majelis BPSK untuk mendamaikan kedua belah pihak. Dalam hal tercapai perdamaian, maka hasilnya wajib dibuatkan penetapan perdamaian oleh majelis BPSK.
- c. Pencabutan gugatan konsumen dilakukan sebelum pelaku usaha memberikan jawaban, dituangkan dengan surat pernyataan, disertai kewajiban majelis mengumumkan pencabutan gugatan tersebut dalam persidangan.
- d. Kewajiban majelis BPSK untuk memberikan kesempatan yang sama bagi para pihak, yaitu :

¹¹⁹ Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), Nomor : 048/Pts/BPSK/IX/2016 tanggal 20 Oktober 2016.

- 1) Kesempatan yang sama untuk mempelajari berkas yang berkaitan dengan persidangan dan membuat kutipan seperlunya.
- 2) Pembacaan isi gugatan konsumen dan surat jawaban pelaku usaha, jika tidak tercapai perdamaian

Sedangkan prinsip-prinsip pada persidangan kedua, yaitu sebagai berikut :¹²⁰

- a. Kewajiban majelis BPSK untuk memberikan kesempatan terakhir sampai persidangan kedua disertai kewajiban para pihak membawa alat bukti yang diperlukan, bila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama.
- b. Persidangan kedua dilakukan selambat-lambatnya dalam waktu 5 (lima) hari kerja sejak hari persidangan pertama.
- c. Kewajiban secretariat BPSK untuk memberitahukan persidangan kedua dengan surat panggilan kepada para pihak. Pengabulan gugatan konsumen, jika pelaku usaha tidak datang pada persidangan kedua (*verstek*, sebaiknya gugatan digugurkan, jika konsumen yang tidak datang.

Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran akibat mengkonsumsi barang yang diperdagangkan, dan atau kerugian konsumen atau jasa yang dihasilkan. Apabila gugatan dikabulkan, maka dalam amar

¹²⁰ Maryanto, *Op.,cit* hlm 35

putusan ditetapkan kewajiban yang harus dilakukan oleh pelaku usaha, dapat berupa ganti rugi atau sanksi administratif.¹²¹

2. Pertimbangan PN

Berdasarkan dari dalil keberatan yang di ajukan oleh Pemohon keberatan yang awalnya Termohon, Majelis Hakim Pengadilan Pekanbaru yang mengadili perkara tersebut mengeluarkan poin-poin putusan sebagai berikut :

- a. Menolak permohonan keberatan dari Pemohon Keberatan/Semula Termohon;
- b. Memperbaiki putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Pekanbaru, Nomor : 048/Pts/BPSK/IX/2016 tertanggal 20 Oktober 2016.

Putusan Hakim pada Perkara antara PT.PLN (persero) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru, adalah sebagai berikut :

- a. Mengabulkan permohonan Pemohon/Termohon Keberatan untuk sebagian,
- b. Menyatakan tagihan sebesar Rp. 110.483. 334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah) adalah tidak sah demi hukum;

¹²¹ *Ibid.*,

- c. Membebaskan Pemohon/Termohon Keberatan dari biaya tagihan sebesar Rp. 110.483.334,- (seratus sepuluh juta empat ratus delapan puluh tiga ribu tiga ratus tiga puluh empat rupiah)
- d. Menghukum Pemohon Keberatan/semula Termohon untuk memasang kembali aliran listrik dan serta kwh listrik yang telah dicabut seperti semula;
- e. Menolak permohonan pemohon/Termohon Keberatan untuk selain dan selebihnya;
- f. Menghukum Pemohon Keberatan/Semula Termohon untuk membayar biaya yang timbul dalam perkara ini sejumlah Rp. 301.000,- (tiga ratus ribu rupiah).¹²²

Berdasarkan dari putusan Majelis Hakim Pengadilan Negeri Pekanbaru, bahwa menyatakan perbuatan atau peristiwa yang dialami oleh Hotel Majestiq dan Perusahaan Listrik Negara Kota Pekanbaru adalah benar adanya, dan menegaskan tentang putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru itu benar adanya, hanya saja ada beberapa poin dari dalil-dalil putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru yang di perbaiki.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada pihak Hotel Majestiq, pihak Hotel menjelaskan setelah keluarnya putusan dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru hingga keluarnya juga putusan dari Pengadilan Negeri Pekanbaru atas Keberatan yang di ajukan dari pihak

¹²² Putusan Nomor : 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kota Pekanbaru, sampai saat ini dari dalil-dalil putusan yang di keluarkan tidak ada yang dilaksanakan dari pihak Perusahaan Listrik Negara Pekanbaru atas ketetapan mengenai putusan yang ada, melainkan Pihak Hotel Majestiq membuat kwh meter yang baru, dengan sistem token.¹²³

Dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, terkait permasalahan sengketa antara Hotel Majestiq dan Perusahaan Listrik Negara Kota Pekanbaru. Dengan cara arbitrase, penyelesaian masalah dapat diselesaikan dengan aturan yang dimiliki oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dan di kuatkan dengan putusan Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru.

B. Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) Dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (Studi Kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr).

Perusahaan Listrik Negara merupakan Badan usaha milik Negara yang bertugas untuk memastikan pasokan listrik di seluruh wilayah Indonesia. Termasuk instansi pemerintahan dan masyarakat oleh karena itu PLN menjadi salah satu badan usaha milik Negara yang sangat penting bagi kehidupan dan perekonomian masyarakat Indonesia. Dengan banyaknya kebutuhan masyarakat terkait kebutuhan sumber energi listrik menyebabkan banyaknya masalah yang timbul dari pelayanan

¹²³ Hasil wawancara kepada pihak Hotel Majestiq pada tanggal 10 Agustus 2022.

yang diberikan oleh pihak PLN kepada konsumen, sehingga sering terjadi aduan-aduan yang diterima oleh PLN dari masyarakat baik dalam pelayanan maupun aduan teknis.

Permasalahan yang timbul dari aduan tersebut banyak yang harus diproses sampai kepada peradilan, yang tentunya membutuhkan biaya besar, dengan adanya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tentunya menjadi salah satu alternative penyelesaian sengketa yang diharapkan bisa memberikan keringanan bagi para pihak yang bersengketa. BPK merupakan bagian dari bentuk roda organisasi yang ada di Indonesia, guna melindungi hak-hak dari konsumen.

Dalam menggerakkan suatu roda organisasi untuk tercapainya tujuan organisasi tersebut, sudah pasti membutuhkan tersedianya berbagai sumber daya sebagai penggerak organisasi tersebut. Berbagai sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, bahan baku pekerjaan, perangkat kerja, prosedur kerja, pembiayaan dan Faktor eksekusi terhadap putusan yang ada.

Faktor penghambat yang mempengaruhi peran BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) yaitu yang berasal dari kinerja BPSK, kemudian kurangnya sosialisasi dari BPSK dan lemahnya putusan dari BPSK sehingga para pihak yang tidak puas dengan putusan BPSK bisa mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

BPSK Kota Pekanbaru sebagai sebuah organisasi yang bergerak dibidang perlindungan konsumen, memiliki beberapa kekurangan yang menghambat kerja dari

organisasi BPSK tersebut, terkhusus dalam menangani perkara antara Perusahaan Listrik Negara dengan Hotel Majestiq Pekanbaru, ada beberapa faktor penghambat yang di alami Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, berikut penulis jabarkan faktor-faktor penghambat yang timbul dalam permasalahan antara Perusahaan Listrik Negara Kotya Pekanbaru dan Hotel Majestiq Kota Pekanbaru, yaitu :

1. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru berjumlah 13 (tiga belas) orang, yang terdiri dari 9 (sembilan) orang anggota dan 4 (empat) orang tenaga sekretariat. Seluruh tenaga personalia BPSK Kota Pekanbaru yang berjumlah 13 (tiga belas) orang tersebut berdasarkan tingkat pendidikan telah memadai, sebab keseluruhannya berlatar belakang pendidikan minimal sarjana (S-1).

Terdapatnya anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru yang tidak berpendidikan Sarjana Hukum disebabkan peraturan yang mengatur persyaratan anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru sebagaimana tertuang dalam Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Pasal 7 Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 13/M-DAG/PER/3/2010 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan Sekretariat Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus memiliki pendidikan terakhir Sarjana Hukum.

Untuk menutupi kekurangan dari anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru yang memiliki latar belakang non Sarjana Hukum, diharapkan BPSK Kota Pekanbaru berusaha untuk melakukan pelatihan teknis dan fungsional di bidang Perlindungan Konsumen, atau melakukan kunjungan kerja ke BPSK Kabupaten/Kota yang lebih sudah dahulu terbentuk, agar memiliki pengetahuan yang lebih dalam tugasnya melindungi hak-hak konsumen.

2. Faktor Anggaran Pembiayaan

Selain Sumber Daya Manusia, anggaran yang merupakan sumber daya pembiayaan juga merupakan faktor penghambat yang sangat penting dalam setiap kegiatan suatu organisasi atau lembaga. Sejak terbentuknya BPSK pada tahun 2006, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki alokasi anggaran yang sangat kecil.

Kenyataan ini menggambarkan partisipasi dan perhatian Pemerintah Kota Pekanbaru terhadap BPSK Kota Pekanbaru masih rendah. Minimnya alokasi anggaran yang diberikan Pemerintah Kota Pekanbaru sangat berdampak terhadap tingkat kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. Padahal keputusan Presiden Nomor 23 Tahun 2009 Tanggal 29 Agustus 2009 tentang pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Kota Pekanbaru, pada Pasal 3 secara tegas menyatakan bahwa “biaya pelaksanaan tugas BPSK dibebankan kepada anggaran pendapatan dan belanja daerah”.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru sudah memberikan permohonan penambahan anggaran kepada pemerintah Kota Pekanbaru, namun Pemerintah Kota Pekanbaru masih memiliki keterbatasan anggaran, sehingga belum bisa memenuhi semua permohonan dari BPSK Kota Pekanbaru.

3. Faktor Lembaga Peradilan Serta Lemabaga Penegak Hukum Lainnya

Selain dari hambatan dari faktor internal, hambatan juga datang dari faktor eksternal Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru. BPSK Kota Pekanbaru sebagai badan yang melakukan penyelesaian sengketa di luar Pengadilan seharusnya juga mendapatkan dukungan dari lembaga-lembaga peradilan dan penegak hukum lainnya.

Badan penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru masih sering dianggap tidak berwenang untuk menangani suatu perkara termasuk dengan cara arbitrase. Kurangnya komunikasi antara badan dan lembaga ini membuat tidak efektifnya Badan penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai badan yang bertugas untuk melindungi konsumen. Ketika ke Pengadilan Negeri, Pengadilan Negeri banyak yang mempertanyakan kewenangan dan tugas BPSK Kota Pekanbaru, demikian juga jika BPSK Kota Pekanbaru melaporkan suatu kasus yang mengandung unsur pidana kepada pihak kepolisian.

Untuk mengurangi rasa ketidaktahuan lembaga peradilan dan penegak hukum lainnya, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru agar melakukan komunikasi dan kordinasi yang lebih insentif dalam lembaga Peradilan

dan Lembaga Penegak Hukum lainnya dapat lebih memahami tentang keberadaan dan kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, kemudian seharusnya BPSK Kota Pekanbaru harus lebih merangkul dan bekerjasama dengan lembaga peradilan dan lembaga penegak hukum lainnya, agar bersama-sama melindungi hak konsumen.

4. Faktor Daya Perangkat Kerja

Perangkat kerja atau lazimnya disebut prasarana dan sarana, merupakan salah satu faktor penentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru pada saat memiliki perangkat kerja atau prasarana dan sarana yang sangat tidak memadai.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru pada kenyataannya sudah diberikan sebuah kantor yang bisa digunakan untuk menjadi ruang persidangan oleh dinas Koperasi, usaha mikro kecil menengah, perindustrian dan perdagangan Kota Pekanbaru, agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, agar BPSK bisa lebih leluasa dalam melakukan persidangan. Namun, infrastruktur yang ada pada bangunan itu juga masih sangat minim dan tidak memiliki anggaran untuk memperbaikinya, sehingga BPSK memilih untuk menumpang di bangunan kantor lain.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru diharapkan agar memberikan permohonan penambahan anggaran kepada pemerintah Kota Pekanbaru, agar dapat meminta penambahan pada sarana dan prasarana yang lebih memadai.

5. Faktor Eksekusi Hasil Putusan Yang Telah Ditetapkan

Dari beberapa faktor yang penulis jabarkan pada penjelasan sebelumnya, ada juga faktor yang tak bisa dilepaskan dalam permasalahan antara Perusahaan Listrik Negara Kota Pekanbaru dan Hotel Majestiq Kota Pekanbaru, yaitu faktor pelaksanaan dari hasil putusan yang dikeluarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dan juga ditambah dengan hasil putusan Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru.

Tugas dan wewenang berdasarkan Pasal 52 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen meliputi :¹²⁴

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara konsiliasi, mediasi dan arbitrase.
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku.
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
- 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 di duga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.

¹²⁴ Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen

- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli dan atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap Undang – Undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang.
- j. Mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak nya kerugian dipihak konsumen.
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen.
- m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan Undang – Undang nomor 8 tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama pihak hotel Majestiq Kota Pekanbaru menjelaskan, bahwa setelah putusan yang dikeluarkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru dan hingga Putusan Pengadilan Negeri Kota Pekanbaru ditetapkan, belum ada pihak Perusahaan Listrik Negara Melaksanakan hasil dari beberapa dalil poin putusan.¹²⁵

Setelah penulis turun kelapangan untuk melakukan wawancara, pihak dari hotel Majestiq juga menyampaikan belum ada sama sekali hingga saat ini, padahal dalam

¹²⁵ Hasil wawancara kepada pihak Hotel Majestiq pada tanggal 10 Agustus 2022.

putusan tersebut ada membebankan pihak Perusahaan Listrik Negara Kota Pekanbaru untuk memasang kembali kwh meteran listrik yang di cabut dari hotel Majestiq, dimana atas perbuatan tersebut Hotel Majestiq mengalami kerugian. Karena hanya sebagian listrik yang bisa dialiri listrik, karena hotel majestiq memiliki dua kwh, dari dua kwh hanya satu kwh yang bermasalah dengan pihak Perusaahn Listrik Negara Kota Pekanbaru. Dan hingga akhirnya pihak Hotel membuat kwh atau meteran baru, dengan sistem token. Dimana awal mulanya kwh atau meteran listrik yang digunakan dengan sistem pembayaran perbulan.

Dari peristiwa permasalahan antara Perusahaan Listrik Negara Kota Pekanbaru dan Hotel Majestiq Kota Pekanbaru dapat kita lihat secara bersama tentang kurangnya penerapan atau eksekusi pasca keluarnya keputusan yang ingkrah. Ini menjadi salah satu pekerjaan rumah Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru, badan peradilan dan penegak hukum yang terkait untuk membahas persoalan ini.

Ada beberapa hambatan yang dihadapi BPSK dalam mengimplementasikan Undang-undang Perlindungan Konsumen, diantaranya yaitu: hambatan kelembagaan, hambatan pendanaan, hambatan sumber daya manusia BPSK, hambatan peraturan, hambatan pembinaan dan pengawasan dan rendahnya koordinasi antara aparat penanggung jawab, hambatan kurangnya sosialisasi terhadap kebijakan perlindungan

konsumen, hambatan kurangnya repon masyarakat terhadap UU Perlindungan konsumen dan lembaga BPSK.¹²⁶

Hambatan yang muncul dalam eksekusi putusan BPSK berdasarkan Pasal 54 Ayat (3) UUPK, putusan BPSK dari hasil konsiliasi, arbitrase dan mediasi bersifat final dan mengikat. Final berarti sesuatu yang harus dijalankan para pihak prinsip *res judicate pro vitate habetur* adalah suatu putusan yang tidak mungkin lagi untuk dilakukan upaya hukum, dinyatakan sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum pasti. Putusan BPSK mestinya harus dipandang sebagai putusan yang mempunyai kekuatan hukum yang tetap (*inkracht van gewijsde*). Pasal 56 Ayat (2) UUPK para pihak ternyata masih bisa mengajukan ‘keberatan’ ke Pengadilan Negeri paling lambat 14 hari setelah pemberitahuan BPSK. Hal ini berarti bertentangan dengan sifat putusan BPSK yang bersifat final dan mengikat.¹²⁷

Hambatan juga timbul pada saat eksekusi. Agar mempunyai kekuatan eksekusi, putusan BPSK harus dimintakan penetapan (*fiat eksekusi*) ke pengadilan. Dalam praktek, tidak mungkin memintakan penetapan eksekusi karena belum ada peraturan atau petunjuk tentang tata cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK.5 Perma Nomor 1 Tahun 2006 tentang tata Cara pengajuan keberatan terhadap putusan BPSK pada hakikatnya hanya mengatur mengenai pengajuan keberatan terhadap putusan

¹²⁶ Aries Kurniawan, Peranan Badan Penyelesaiab Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kompas 6 Agustus 2008, hlm.3

¹²⁷ *Ibid.*,

BPSK. Pasal 2 Perma Nomor 1 Tahun 2006 mengatur bahwa yang bisa diajukan keberatan adalah terhadap putusan arbitrase BPSK.¹²⁸



Dokumen ini adalah Arsip Milik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

¹²⁸ *Ibid.*,

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Ada dua permasalahan yang telah dibahas dalam penelitian ini, maka pada bab ini sampailah penulis pada suatu kesimpulan. Kesimpulan ini berdasarkan fakta yang didapat dari data normatif dan empiris kemudian dikualitatif berdasarkan teori yang digunakan. Adapun kesimpulannya sebagai berikut :

- a. Peran BPSK (Badan Peyeleasian Sengketa Konsumen) dalam penyelesaian sengketa konsumen antara PLN (Perusahaan Listrik Negara) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) prosesnya bisa dilihat dalam beberapa tahapan yaitu dimulai dari tahapan para pihak mengajukan gugatan baik gugatan di BPSK sendiri maupun di Pengadilan Negeri, tahap kedua pada persidangan dan berikutnya pada tahap putusan perkara.
- b. Faktor penghambat yang mempengaruhi peran BPSK (Badan Peyeleasian Sengketa Konsumen) dengan Hotel Majestiq Pekanbaru (studi kasus No.260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr) yaitu yang berasal dari kinerja BPSK, kemudian kurangnya sosialisasi dari BPSK dan lemahnya putusan dari BPSK sehingga para pihak yang tidak puas dengan puasan BPSK bisa mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri.

B. Saran

Relevan dengan kesimpulan di atas tampak suatu problem atau kelemahan, maka untuk itu penulis menyampaikan saran kepada pihak terkait sesuai dengan problemnya masing-masing. Adapun sarannya sebagai berikut :

- a. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Pekanbaru untuk masa yang akan datang dapat memprogramkan publikasi dan sosialisai tentang Perlindungan Konsumen dan keberadaan BPSK Kota Pekanbaru. Publikasi dapat dilakukan melalui berbagai media informasi seperti media cetak ataupun media elektronik. Sedangkan sosialisasi bisa dilakukan hingga lapisan terbawah dengan harapan masyarakat dapat memahami dan sadar akan kewajiban dan haknya sebagai konsumen dan paham tentang wadah tempat mereka menyelesaikan sengketa jika terjadi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau penyedia jasa.
- b. Memperbaiki kinerja dari BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) sehingga putusannya bisa lebih kuat, dengan didukung penetapan eksekusi (*flat eksekusi*) dari ketua Pengadilan Negeri dimana Konsumen bertempat tinggal sehingga masyarakat tidak membuang waktu dan biaya serta lebih menghormati putusan BPSK.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. *“Hukum Perlindungan Konsumen”* cet.10. Jakarta. Rajawali Press, 2017.
- Asep Yunan, dkk. *Panduan Pelatihan Mediasi Konflik Sumber Daya Alam*, Scale Up dan IMN, Pekanbaru, 2012,
- Aries Kurniawan, Peranan Badan Penyelesaiab Sengketa Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen, Kompas 6 Agustus 2008
- Bryan A. Garner, *Black’s and Law Dictionary*, Editor in Chief, 2004, hlm. 1003.
- Chomzah A.A Hukum Pertanhan : *Penyelesaian Sengketa Hak Atas Tanah Seri Hukum Pertanahan IV*. Prestasi Pustaka, Jakarta ,2003,
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2014
- Dr. Maryanto S.H.,M.H, *prosedur penyelesaian sengketa konsumen di BPSK*, UNISSULA PRESS, Semarang,2019
- Frans Hendra Winarta, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika. Jakarta. 2011.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Arbitrase*, (Jakarta:Rajawali Pers,2003.
- Gunawan Widjaja, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajagrafindo Persada, Jakarta; 2005.
- Hans kelsen, 1944, *General Theory Of Law And State*, New York.
- Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi, & Arbitrase*, Visimedia, Jakarta, 2011.
- Kurniawan, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Indonesia (kajian yuridis terhadap permasalahan dan kendala BPSK)”, *Jurnal Ilmu Hukum , Fakultas Hukum Univerditas Mataram*, Tahun ke-41

- Lili Suarni, *Proses Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Adat di Nagari Kambang Kecamatan Lengayang Kabupaten Pesisir Selatan*, (Program Pascasarjana Universitas Andalas, Tahun 2008).
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis)*, Cita Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm 12 sebagaimana di kutip oleh Talib, Idris "Bentuk Putusan Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Mediasi." *Lex Et Societatis* 1.1 (2013)
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional (Alternative Penyelesaian Sengketa Bisnis)* Cet. Ke-1, (Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000).
- Nurmaningsih Amirani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011.
- Peter Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana Prenada, Jakarta, 2006.
- Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013.
- Retnowulan Sutantio dan Iskandar Oeripkartawinata, *Hukum Acara Perdata dalam Teori dan Praktik*, Mandar Maju, Bandung, 1995.
- Ros Angesti Anas Kapindha, Salvatia Dwi M, and Winda Rizky Febrina, "Efektivitas dan Efisiensi Alternative Dispute Resolution (ADR) Sebagai salah Satu Penyelesaian Sengketa Bisnis di Indonesia". *Privat Law* 12, No. 4, 2014.
- Soejono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995.
- Sarifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 1998.
- Sophar Maru Hutagalung, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Susanti Adi Nugroho, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa", *Telaga Ilmu Indonesia*, Jakarta, 2009.
- Syahrizal Abbas, *Mediasi Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat, & Hukum Nasional*, Kencana, Jakarta, 2011.
- Yusuf Sofi dan Somi Awan, "Sosok Peradilan Konsumen Mengungkap Berbagai Persoalan Mendasar BPSK", *Piramedia*, Jakarta, 2004.

Zulham, *Hukum Perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta, 2013.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang No.8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
Undang-Undang No. 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang No. 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Perlindungan Konsumen

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

C. Jurnal

Direktorat Pemberdaya Konsumen Ditjen Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan, *Himpunan Peraturan Perlindungan Konsumen Seri Kelembagaan*.

Gusti Ayu Novita Santi, Ni Putu Rai Yuliantini, Dewa Gede Sudika Mangku “*Perlindungan Hukum Terhadap Korban Tindak Pidana Penyalahgunaan Narkotika Di Kabupaten Buleleng*” Vol.2 No.3 Tahun 2019.

Hamzah, “*Pengalihan Resiko Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen di Indonesia Melalui Mekanisme Asuransi*” *Jurnal Media Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Lampung, Vol. 18, No. 1 Juni 2011.

Hesti Dwi Atuti, *Kendala Penyelesaian Segketa Konsumen Melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)* Vol 1 No.2 Tahun 2015.

I Gusti Agung Oka Diatmika, *Perlindungan Hukum Terhadap Jabatan Notaris Berkaitan Dengan Adanya Dugaan Malpraktek Dalam Proses Pembuatan Akta Otentik*.

Satjipto Rahardjo, *Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sudah Berubah*, Jurnal Masalah Hukum, 1993.

Septian Adi Chandra, Skripsi:”*Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT.PLN (PERSERO) Rayon Kudus Kota*” (Semarang: Universitas Negeri Semarang, 2013.

Sri Arlina, “*Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Produk Kosmetik*” UIR Law Review. Vol 02 No. 01 Tahun 2018.

D. Internet

<https://kids.grid.id/read/472974301/makna-pasal-28-uud-1945-dalam-pelaksanaan-hak-asasi-manusia-ham?page=2>

https://id.wikipedia.org/wiki/Penyelesaian_sengketa

https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara

https://id.wikipedia.org/wiki/Studi_kasus

E. Putusan

Putusan Pengadilan Negeri Pekanbaru Nomor 260/Pdt.Sus/BPSK/2016/PN Pbr.

Putusan BPSK Kota Pekanbaru Nomor 048/Pts/BPSK/IX/2016.

