

**PENYELESAIAN SENGKETA GANTI RUGI
AKIBAT PERUSAKAN KWH METER PLN OLEH KONSUMEN
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan guna menempuh syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum



Disusun oleh :

Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas

201541011

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

2019

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA GANTI RUGI
AKIBAT PERUSAKAN KWH METER PLN OLEH KONSUMEN
DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA MALANG**

Diajukan Oleh :

Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas

201541011

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Malang , 21 Juni 2019

Pembimbing I

Dr.Celina Tri Siwi K.,S.H.,M.Hum
NIK.200409210042

Pembimbing II

Dr.R. Diah Imaningrum S.H.,M.Hum
NIK.119905210020

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Dr.Celina Tri Siwi K.,S.H.,M.Hum
NIK.200409210042

Menyetujui

Ka.Bid.Ilm.Hukum

Hermanto Silalahi S.H.,M.Hum
NIK.19870711007

PENGESAHAN SKRIPSI

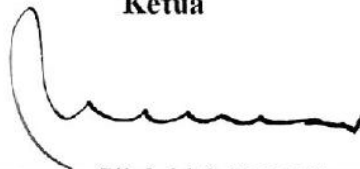
Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif

Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang

Pada Tanggal 26 Juni 2019

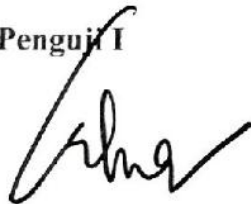
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua



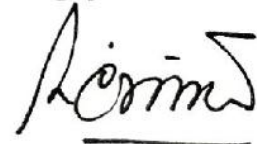
Hermanto Silalahi, S.H., M.Hum
NIK.19870711007

Penguji I



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum
N I K. 2004409210042

Penguji II



Dr. R. Diah Imaningrum, S.H., M.Hum
NIK.119905210020

Mengetahui



Dekan Fakultas Hukum
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dr. Celina Tri Siwi K., S.H., M.Hum
N I K. 2004409210042

**SURAT PERNYATAN KEASLIAN
SKRIPSI**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas

Nim : 201541011

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan bukan merupakan duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain. Sepengetahuan saya, topik/judul dari skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain.

Apabila skripsi ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi (jiplakan) dari hasil penelitian orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Tim Penguji.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Malang, 22 Juni 2019

Yang menyatakan




Fransiska Rinta A.S.A

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas
NIM : 201541011
Alamat : Dusun Yudomulyo RT/RW 001/005
Desa Ringintelu Kecamatan Bangorejo
Kabupaten Banyuwangi
Tlp/Hp : 0821-4921-4607
Tempat, tanggal lahir : Malang, 14 Januari 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Katolik
Nama Orang Tua (Ayah) : Agus Listiawan
(Ibu) : Theresia Tri Wahyuni
Kewarganegaraan : Indonesia

LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

2001 – 2003 : TKK Santo Albertus – Donomulyo
2003 – 2009 : SDN 1 Ringintelu
2009 – 2012 : SMPK “Yos Sudarso” Siliragung
2012 – 2015 : SMAN 1 Bangorejo – Banyuwangi
2015 – 2019 : Universitas Katolik Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul **“PENYELESAIAN SENGKETA GANTI RUGI AKIBAT PERUSAKAN KWH METER PLN OLEH KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir jenjang strata satu yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang .

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan semangat dari banyak pihak, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Baik oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dr.Celina Tri Siwi Kristiyanti,SH.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Katolik Widya Karya Malang dan selaku pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan dengan baik selama proses penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Raphaella Diah Imaningrum, S.H.,M.Hum selaku Dosen pembimbing II yang dengan sabar memberi masukan dan saran hingga terselesainya penulisan skripsi.
3. Bapak Hermanto Silalahi S.H.,M.Hum selaku Kepala Jurusan Fakultas Hukum.

4. Segenap bapak ibu dosen serta pegawai Fakultas Hukum Universitas katolik Widya Karya Malang yang telah banyak memberikan bimbingan, pengajaran, dan pengarahan studi kepada penulis.
5. Yayasan PTK Adi Sucipto Malang yang telah memberikan banyak bantuan dan dorongan semangat kepada penulis.
6. Penerima Beasiswa Miserior Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik (APTIK) angkatan ke empat beserta adik-adik dan keluarga besar APTIK Widya Mandala Madiun dan Dharma Cendika Surabaya yang memberikan dukungan dan kekuatan kepada penulis.
7. Pemberi Beasiswa Misereor Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik (APTIK) yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.
8. Bapak Imam selaku Sekertaris UPT BPSK Kota Malang dan Ibu Eka selaku Ketua BPSK Kota malang yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan informasi yang dibutuhkan selama proses penyelesaian skripsi.
9. Keluarga penulis yang tercinta terlebih untuk kedua orangtua dan adik yang berada Banyuwangi beserta keluarga besar yang berada di Malang Selatan dan dimanapun berada yang tidak pernah lelah memberikan dukungan dan motivasi secara moril maupn material kepada penulis.
10. Kepada Romo Andri, Pr yang telah memberikan kekutan dan renungan tak lupa juga doa kepada penulis.

11. Teman – teman hebat Fakultas Hukum Angkatan 2015 yang mau berjuang dan berproses bersama, dan membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi.
12. Keluarga besar Asrama Putri Serafim Jl.Pandeglang No.10 beserta suster Kristiyani, kak Nani, kak Agnes, Kak Tyas, Hened, Hayati, Meme beserta teman-teman yang tidak pernah lelah memberikan dukungan beserta doa kepada penulis.

Demi kesempurnaan skripsi ini, berbagi saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan yang berguna bagi penulis maupun kepada pihak yang membutuhkan.

Malang , 22 Juni 2019

Penulis

ABSTRAK

- (A) Nama : Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas
(B) NIM : 201541011
(C) Judul Skripsi : Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN Oleh Konsumen Di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.
(D) Kata Kunci : Hak dan Kewajiban Konsumen dan Pelaku Usaha, Penyelesaian Sengketa Di BPSK Kota Malang, Upaya Bpsk.
(E) Daftar Acuan : 13 Buku (1987-2016); 5 Jurnal (2011-2018); 2 Skripsi (2018); 2 Peraturan Undang-Undang; 3 Situs Web.

(F) Ringkasan
Adanya ketentuan yang sudah ada lewat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tidak banyak diketahui oleh khalayak umum. Salah satunya adalah hak dan kewajiban dari konsumen dan pelaku usaha. dengan demikian akan menimbulkan banyak sengketa antara kedua belah pihak. Salah satunya adalah sengketa antara PT.PLN dengan konsumen tentang Perusakan KWH Meter oleh Konsumen yang diadakan di BPSK Kota Malang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi proses BPSK dalam menyelesaikan sengketa terhadap perusakan KWH Meter oleh Konsumen di BPSK Kota Malang, kendala yang dihadapi BPSK dalam menyelesaikan sengketa terhadap perusakan KWH Meter oleh Konsumen dan Upaya BPSK Kota Malang mengatasi kendala dalam penyelesaian sengketa perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen.

Metode penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Penelitian ini dilakukan secara langsung di lapangan dengan dibatasi pada gambaran proses penyelesaian sengketa perusakan KWH Meter oleh Konsumen di BPSK Kota Malang. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif analisis.

Proses penyelesaian sengketa dalam kasus ini dipilih melalui jalur Konsiliasi. Pada jalur ini segala keputusan dan denda berada pada kedua belah pihak. Upaya yang dilakukan oleh BPSK Kota Malang yang dikabulkan dari PT.PLN adalah menyetujui surat permohonan keringanan denda oleh konsumen.

(G) Tahun Penyusunan penulisan Hukum: 2019

ABSTRACT

- (A) *Name* : Fransiska Rinta Angela Susak Ayuningtyas
(B) *Nim* : 201541011
(C) *Title Of Skripsi* : *Dispute Settlement Of Damages Caused By The Consumer's Development Of PLN KWH Meters In The District Settlement Agency (Kota Malang Bpsk)*
(D) *Key Words* : *Consumer Rights And Obligations And Business Activities, Dispute Resolution in BPSK Kota Malang, legal Remedy of BPSK*
(E) *Reference List* : *13 books (1987-2016); 5 journals (2011-2018); 2 Thesis(2018); 2 statutory regulations; 3 websites.*
(F) *Summary*

The existence of provisions of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection is not widely known by the public. some of them are the rights and obligations of consumers and business actors . It the will cause a lot of conflict between the two parties. One of them is a dispute between PT. PLN and consumers about the destruction of KWH meters by consumers, which was reported in BPSK of Malang city.

The formulation of the problem in this study includes the BPSK process in resolving disputes damage to Consumers' KWH Meters in Malang City BPSK, constraints faced by BPSK in resolving disputes over destruction of Consumer KWH Meters and Malang City BPSK Efforts overcoming constraints in resolving disputes of PLN's KWH Meters by consumers .

The research method in used is empirical juridical legal research. This research was carried out directly in the field, limited to the description of the dispute resolution process for the destruction of KWH Meters by Consumers in BPSK of Malang city. Data analysis used in this study is descriptive analysis.

The dispute resolution process in this case is selected through the Conciliation method. In this method all decisions and penalties areburdened on both parties. Legas remedy made by Malang City BPSK which were granted from PT. PLN were to approve letters of request for relief of fines by consumers.

- (G) *Year of Compilation of Legal Writing* : 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	I
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.5. Metode Penelitian.....	7
1.5.1. Jenis Penelitian.....	8
1.5.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	8
1.5.3. Analisis Data.....	8
1.5.4. Lokasi Penelitian.....	8
1.6. Jenis Data.....	9
1.6.1. Data Primer.....	9

1.6.2. Data Sekunder.....	9
1.7. Metode Pendekatan.....	9
1.8. Sistematika Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	11
2.1.1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	11
2.1.2. Anggota Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	11
2.1.3. Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	12
2.1.4. Kriteria Pengaduan Konsumen ke BPSK.....	13
2.1.5. Prosedur Penyelesaian sengketa di BPSK.....	14
2.2. Tinjauan Umum Tentang Konsumen.....	17
2.2.1. Pengertian Konsumen.....	17
2.2.2. Hak dan Kewajiban Konsumen.....	17
2.2.3. Pengertian Sengketa Konsumen.....	18
2.2.4. Pengertian Ganti Rugi.....	19
2.3. Tinjauan Umum Tentang Pelaku Usaha.....	20
2.3.1. Pengertian Pelaku Usaha.....	20
2.3.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	21
2.2. Kajian Teori.....	22
2.4.1. Kajian Teori Perlindungan Hukum.....	22

2.4.2. Kajian Teori Keadilan.....	23
2.4.3. Kajian Teori Kewenangan.....	24
2.5. Kajian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	25
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
3.1. Tinjauan Umum Lokasi Penelitian.....	28
3.1.1. Tinjauan Umum Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang.....	28
3.1.2. Visi dan Misi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang.....	29
3.1.3. Permasalahan yang diadukan ke BPSK.....	29
3.1.4. Prinsip Penyelesaian Sengketa di BPSK.....	30
3.1.5. Fungsi BPSK Kota Malang.....	30
3.1.6. Sifat penyelesaian sengketa di BPSK.....	30
3.1.7. Data Upaya Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Malang.....	31
3.2. Proses Penyelesaian sengketa ganti rugi akibat kerusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsume.....	34
3.2.1. Proses Penyelesaian di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).....	34
3.2.1.1. Arbitrase.....	35
3.2.1.2. Mediasi.....	36
3.2.1.3. Konsiliasi.....	37

3.2.2. Latar Belakang Sengketa Pengrusakan KWH Meter PLN.....	38
3.2.3. Proses Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di BPSK Kota Malang.....	38
3.2.3.1. Identitas Para Pihak yang Bersengketa.....	39
3.2.3.2. Kronologi Perkara.....	40
3.2.3.3. Pemilihan Jalur Alternatif.....	41
3.2.3.4. Pemeriksaan Alat Bukti dan Pembacaan Putusan.....	42
3.2.4. Analisis Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang dengan Teori Perlindungan Hukum.....	43
3.3. Kendala yang dihadapi dalam Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.....	45
3.3.1. Pemilihan Penyelesaian Sengketa.....	45
3.3.2. Keterbatasan Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	47
3.3.3. Analisis Kendala yang dihadapi dalam Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang dengan teori Keadilan.....	48
3.3.4. Analisis Kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di	

badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)Kota Malang dengan Teori kewenangan.....	49
3.4. Upaya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam Mengatasi kendala penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di BPSK Kota Malang.....	50
3.4.1. Pengunduran waktu.....	50
3.4.2. Surat Pengajuan Permohonan.....	52
3.4.3. Analisis Upaya yang dilakukan BPSK dalam mengatasi kendala penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di BPSK Kota Malang dengan Teori Perlindungan Hukum.....	52
BAB IV PENUTUP	54
4.1. Kesimpulan.....	54
4.2. Saran.....	57
Daftar Pustaka	59
Lampiran	