

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan kesadaran masyarakat akan pentingnya pelayanan semakin membuat tuntutan masyarakat guna terwujudnya kualitas pelayanan prima yang setara tanpa membandingkan latar belakang sosial maupun ekonomi. Tuntutan ini ditujukan secara menyeluruh terhadap aparatur pemberi pelayanan melalui birokrasi atau organisasi pelayanan masing-masing baik bersifat pelayanan administratif, barang dan jasa¹. Pelayanan yang berkaitan dengan publik yakni menyangkut dengan berbagai bidang guna memenuhi kebutuhan masyarakat seperti bidang pendidikan dan kesehatan. Keduanya didukung dengan barang dan jasa yang pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Perusahaan barang dan jasa adalah suatu unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang berwujud dan tidak berwujud, dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Adapun perusahaan barang dan jasa dapat diartikan juga sebagai salah satu perusahaan yang menjual baik jasa maupun barang yang diproduksinya, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen dan mendapatkan keuntungan. perusahaan jasa-pun memerlukan fisik

¹ Rahmad Hidayat, Afzal, Erma Suryani "Pelayanan Penggunaan Listrik Prabayar (Listrik Elektrik) Pada PT PLN (persero) Wilayah Sumbawa Rayon Atas", JISIP vol 2 No.3, ISSN 2598-9944, 2018, h.55

atau yang berwujud untuk melakukan kegiatan usahanya². Penyedia perusahaan barang dan jasa yang telah dikepalai oleh Badan Usaha Milik Negara memiliki beraneka ragam seperti Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN) Pesero , PT.Pengadaan Air (PDAM),PT. Pertamina, dan lain-lain. Penyediaan perusahaan jasa tentunya bekerjasama dengan para karyawan yang sudah dibekali dengan latar belakang pendidikan dan juga keahlian khusus dibidang yang dikerjakannya.

Menurut Pasal 1 ayat 1 Undang-undang No.8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pelaku usaha adalah:

“pelaku usaha adalah setiap orang atau perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi”³.

Dalam kegiatan pelaku usaha tentunya ada sebuah konsumen yang mendukung sebuah usaha yang didirikan oleh pelaku usaha. Dengan sebuah dukungan tumbuhnya dunia pelaku usaha berkembang dengan melihat adanya pertumbuhan sebuah perekonomian nasional maka baik dunia dan juga pelaku usaha dapat memberikan sebuah ciptaan baru dengan memiliki kandungan teknologi yang sangat baik dengan memberikan peningkatan atas barang dan/atau jasa yang diperoleh dari pelaku usaha. Konsumen memiliki sebuah peran penting dengan sebuah dukungan yang baik dengan cara membeli barang dan/atau jasa yang telah di ciptakan oleh pelaku usaha. Menurut pasal 1 ayat 2 Undang-

² B.Huani,Aldofina.I.W.J.Ogi,”*Pengaruh Pelatihan dan Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT PLN Rayon Tondona*”,jurnal EMBA,Vol.6 No.3,2018.H 1769

³ Indonesia, Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Psl. 1

undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ,Pengertian Konsumen adalah:

“ Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”⁴.

Adanya ketentuan yang sudah ada lewat Undang-undang No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen tidak banyak diketahui oleh khalayak umum atau masyarakat luas. Salah satunya adalah tentang hak dan kewajiban baik dari pelaku usaha dan juga dari konsumen. Dengan demikian banyak sekali yang akan menimbulkan sengketa antara pelaku usaha dan juga konsumen begitu pula sebaliknya. PT. PLN juga memiliki sebuah permasalahan khusus yang saat ini sering dibicarakan yang mengakibatkan banyak konsumen dengan pelaku usaha salah satunya adalah tentang maraknya pencurian listrik oleh beberapa pihak memiliki keahlian di bidangnya yang menimbulkan kerusakan KWH meter Pada PT.PLN dan mengalami sebuah kerugian. Sengketa konsumen timbul karena adanya pelanggaran hak-hak konsumen dan mengakibatkan ganti rugi yang harus ditanggung oleh konsumen . Dalam pengertian sehari-hari pengertian sengketa dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian ⁵.

⁴ Ibid.

⁵ Meiriza Mega Ardita, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Terkait Dengan Domisili Konsumen (studi Putusan Pengadilan Negeri Nomor 12/pdt.sus-BPSK/2016/PN.Mdn.)*, skripsi Fakultas Hukum, Universitas Negeri Jember, 2018, hlm.74)

PT. PLN (Persero) adalah satu-satunya perusahaan yang mendirikan tenaga kelistrikan di Negara Indonesia pemenuhan tenaga listrik, pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah melakukan pengaturan, pembinaan, dan pengawasan usaha tenaga listrik. Pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah juga melakukan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum yang pelaksanaannya dilakukan oleh badan usaha milik Negara dan badan usaha milik daerah⁶. Listrik menjadikan sebuah kebutuhan konsumen yang paling utama baik di malam hari dan juga siang hari untuk segala jenis aktifitas. Dengan adanya tenaga listrik berbagai aktifitas akan menjadi lebih mudah dan juga lebih cepat dari pada sebelumnya. Akan tetapi sebuah pembangkit tenaga listrik yang telah disediakan oleh PT.PLN ini juga tidak jauh dari sebuah masalah atau kasus yang dialami oleh konsumen dan pelaku usaha.

Salah satu kasus yang dimaksud antara konsumen dengan PT.PLN pada 13 Februari 2019 adalah kasus antara saudara Uning Pontjolasri yang beralamat di Jl.Simpang Piranha Atas No.20 Lowokwaru dengan PT.PLN Rayon UP Dinoyo yang beralamat di Jl. MT.Haryono Malang. Keduanya ini memiliki sebuah masalah konsumen yakni perusakan meteran listrik di rumah konsumen yang mengalami kerusakan yakni lubang dalam meteran tersebut yang mengakibatkan kinerja meteran tidak sempurna, akan tetapi dalam meteran di rumah konsumen ini tidak menunjukkan adanya sebuah pembukaan paksa pada segel dan segel tetap rapi. Setelah kasus dilaporkan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang dan sudah diputuskan bahwa yang bersalah adalah

⁶ Evan Suseno Sirait, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pembelian Token Listrik Di PT PLN(persero) Wilayah Sumatera Utara Area Nias* (Skripsi, Universitas HKBP Nommensen, Sumatera Utara, 2018, hlm.1.

konsumennya dengan beberapa bukti di lapangan yang mengakibatkan konsumen dikenai denda ganti rugi oleh PT.PLN Rayon UP Dinoyo adalah Rp11.000.000,- (sebelah juta rupiah).

Ada beberapa permasalahan yang dapat di bahas berkaitan dengan kasus diatas, khususnya mengenai Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) dalam menangani kasus terkait perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen. Hal ini menunjukkan bagaimana peran BPSK dalam menjalankan tugas dan wewenangnya dengan baik sehingga konsumen dapat mewujudkan hak dan kewajibannya . Berdasarkan Uraian diatas dari latar belakang permasalahan tersebut penulis tertarik untuk menganalisis dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“PENYELESAIAN SENGKETA GANTI RUGI AKIBAT PERUSAKAN KWH METER PLN OLEH KONSUMEN DI BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (BPSK) KOTA MALANG”**

1.2.Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana proses penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang ?
2. Apakah kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang ?

3. Apakah upaya yang dilakukan BPSK dalam mengatasi kendala penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di BPSK Kota Malang ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan BPSK dalam penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di BPSK Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. 4.1. MANFAAT TEORITIS

-
- a. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi landasan dalam pengembangan dan penerapan ilmu pengetahuan yang didapatkan dalam perkuliahan dan kemudian membandingkan dalam praktik di lapangan.
 - b. Penelitian ini bagi penulis bermanfaat sebagai wahana untuk mengembangkan wacana, kemampuan analisis dan pemikiran juga sebagai

sarana untuk menambah literatur dan bahan informasi ilmiah lain yang berguna untuk kajian dan penelitian selanjutnya.

- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perkembangan hukum di Indonesia.

1.4.2. MANFAAT PRAKTIS

- a. Bagi penulis, tulisan ini bermanfaat untuk mengetahui lebih dalam tentang Penerapan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan untuk lebih mengetahui Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terkait dengan Perlindungan Konsumen.
- b. Bagi konsumen, konsumen dapat mengetahui hak-haknya sebagai konsumen dalam melakukan pengaduan dan juga memiliki payung hukum dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
- c. Bagi pelaku usaha, pelaku usaha dapat mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pelaku usaha khususnya dalam UU No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- d. Bagi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), BPSK memiliki sebuah keputusan baru yang dapat digunakan sebagai salah satu pertimbangan dan landasan untuk sengketa berikutnya.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum yuridis empiris. Penelitian hukum yuridis empiris adalah penelitian lapangan (*field research*) atau sosiologis yang meneliti dan mengkaji ketentuan hukum yang berlaku dan bagaimana kenyataannya yang terjadi di masyarakat. Penelitian tersebut dilakukan dengan tidak bertolak belakang dari hukum positif tertulis sebagai data sekunder, melainkan pada kenyataannya dan sebenarnya terjadi di masyarakat. Penelitian tersebut kemudian diarahkan pada identifikasi sengketa dan penyelesaian sengketa.

1.5.2. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan dari penelitian ini, maka penelitian ini dibatasi pada gambaran peran Badan Penyelesaian sengketa Konsumen(BPSK) menurut Undang-Undang NO.8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen terkait dengan penyelesaian sengketa ganti rugi akibat perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen.

1.5.3. ANALISIS DATA

Jenis metode penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya dengan tujuan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum.

1.5.4. LOKASI PENELITIAN

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen(BPSK) Pemerintahan Kota Malang.

Alamat : UPT Perlindungan Konsumen, Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Timur.

Jl.Aries Munandar No.24 Malang

1.6. JENIS DATA

1.6.1. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung berupa observasi dan wawancara. Data primer yang akan digunakan pada penulisan skripsi ini adalah wawancara kepada beberapa pihak di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Malang.

1.6.2. Data Sekunder

Bahan hukum yang digunakan dalam skripsi ini adalah

1. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsume.
2. Buku-buku, literatur-literatur, dan hasil penelitian yang berhubungan dengan pokok masalah.
3. Kamus hukum, kamus besar Bahasa Indonesia dan Internet.

1.7. METODE PENDEKATAN

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis dimana penelitian yang dilakukan terhadap kenyataan nyata masyarakat atau

lingkungan masyarakat dengan maksud dan tujuan untuk menemukan fakta (*fact-finding*), yang kemudian menuju pada identifikasi (*problem-identification*) dan pada akhirnya menuju kepada penyelesaian masalah (*problem-solution*).

1.8 Sistematika Penelitian

Penulisan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan urutan bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, metode penelitian dan sistematika penulisan skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori, definisi dan pengertian, yang diperoleh baik dari buku, jurnal, peraturan dan publikasi ilmiah lainnya serta pendapat para pakar.

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang uraian subjek dan/atau objek penelitian, serta analisis hasil penelitian beserta dasar hukumnya. Membahas proses penyelesaian sengketa ganti rugi akibat kerusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang, kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian sengketa dan upaya dalam mengatasi kendala dalam proses penyelesaian sengketa.

BAB IV PENUTUP

Berisikan simpulan dari hasil dan pembahasan sesuai dengan rumusan masalah, serta memberikan saran dan masukkan yang konstruktif kepada Beberapa pihak terkait dengan topik penelitian.

