

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian berdasarkan wawancara maupun juga hasil penelitian dari studi kepustakaan terhadap fokus permasalahan dan penelitian mengenai Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN Oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang diperoleh kesimpulan berikut:

1. Proses Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang memiliki beberapa proses diawali dengan pemilihan penyelesaian sengketa yang memiliki macam jalur penyelesaian sengketa yaitu Mediasi, Arbitrase dan Konsiliasi. Sengketa mengenai kasus yang bersangkutan memilih jalur penyelesaian sengketa Konsiliasi. Sidang dilakukan sebanyak 2 kali dengan agenda pemilihan jalur penyelesaian sengketa dan sidang kedua pemeriksaan alat bukti dan pembacaan putusan. Penyelesaian sengketa konsiliasi menjadikan peran BPSK pasif dan hanya sebagai fasilitator dalam persidangan. Pemilihan penyelesaian sengketa harus sama antara kedua belah pihak. Jika kedua belah pihak memiliki keinginan perbedaan jalur penyelesaian sengketa maka sidang tidak dapat dilanjutkan di BPSK. Isi dari putusan sengketa ini adalah pihak konsumen harus membayar

denda yang sudah tercantum pada surat ganti rugi berupa denda sebanyak Rp11.000.000,-(Sebelah Juta Rupiah)

2. Kendala yang dihadapi dalam Penyelesaian Sengketa Ganti rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesain Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Malang. Berikut adalah kendala yang terjadi selama proses persidangan berlangsung.

- a. Kendala pertama terjadi adalah pada awal mula sidang dimulai dengan agenda pemilihan jalur penyelesaian sengketa. Pokok dari jalur penyelesaian sengketa ini harus selaras dan sama antara kedua belah pihak yang bersengketa. Akan tetapi, kedua belah pihak memiliki perbedaan dengan keinginan masing-masing yakni pihak Pengadu memilih Mediasi dan pihak Teradu memilih konsiliasi. Setelah dilakukan kembali proses perundingan antara kedua belah pihak sidang dapat dilanjutkan kembali dengan penyelesaian sengketa melalui jalur Konsiliasi. Pemilihan jalur penyelesaian sengketa ini berlandaskan pada perjanjian antara kedua belah pihak yang menjadikan keterpaksaan dari pihak konsumen harus melalui jalur penyelesaian sengketa Konsiliasi.

- b. Kendala kedua yaitu keterbatasan kewenangan. Keterbatasan kewenangan ini muncul disaat pemilihan jalur penyelesaian sengketa dimana jalur yang dipilih adalah Konsiliasi. Dalam hal ini BPSK menjadi pasif hanya bertindak sebagai fasilitator

mempertemukan para pihak, mendamaikan secara aktif memberikan saran dan anjuran dan memerangkan hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. bentuk dan besarnya ganti rugi ditentukan oleh para pihak yang bersengketa. Bilamana tercapai kesepakatan/perdamaian antara pihak maka hal itu dituangkan dalam surat perjanjian perdamaian yang ditandatangani kedua belah pihak yang berperkara, dan dikuatkan oleh Majelis BPSK dalam bentuk Surat Putusan BPSK.

3. Upaya yang dilakukan BPSK dalam Mengatasi Kendala Penyelesaian Sengketa Ganti Rugi Akibat Perusakan KWH Meter PLN oleh Konsumen di Badan Penyelesaian Sengketa Kota Malang (BPSK) Kota Malang.
  - a. Upaya yang dilakukan oleh BPSK adalah pengunduran waktu. Pengunduran waktu diberikan untuk kedua belah pihak dapat berunding kembali dengan harapan dapat memilih jalur penyelesaian sengketa yang lebih baik. Pengunduran waktu yang diberikan tidak membuahkan hasil yang lebih baik dan pihak Teradu tetap pada pilihan awal yaitu penyelesaian sengketa melalui jalur Konsiliasi. Dengan demikian pihak pengadu atau pihak konsumen secara terpaksa harus melanjutkan sidang dengan jalur yang telah disepakati. Landasan pemilihan jalur penyelesaian sengketa melalui

Konsiliasi yaitu adanya perjanjian antara kedua belah pihak yang secara hukum adalah perjanjian yang sah.

- b. Upaya yang dilakukan oleh BPSK yang kedua adalah pengajuan surat permohonan. Pengajuan surat permohonan berisi tentang permohonan keringanan denda yang dapat dicicil setiap bulannya selama 12 kali cicilan. Surat permohonan yang difasilitasi oleh BPSK guna membantu pihak pengadu diindahkan oleh pihak Teradu yang awalnya denda harus dibayar secara langsung kina dapat dicicil sebanyak 12 kali. Akan tetapi tidak hanya sampai itu saja, pihak pengadu masih merasa keberatan sehingga akan melakukan surat permohonan supaya dapat dicicil lebih dari 12 kali kepada pihak teradu yaitu pihak PT.PLN. Dengan demikian yang berkaitan akan hal itu sudah bukan bagian dari tanggungjawab pihak BPSK Kota Malang.

#### **4.2. Saran**

Dari hasil penelitian ini penulis memberikan saran untuk beberapa pihak sebagai berikut :

1. Konsumen PT.PLN :
  - a. Membiasakan lebih teliti dan membaca dokumen terlebih dahulu yang diberikan pihak PT.PLN tentang perjanjian dan mempertanyakan yang tidak paham dan kurang jelas;

- b. Jika ada petugas melakukan pengecekan terhadap KWH Meter lebih baik ditanyakan maksud tujuan dan surat tugas serta mengawasi petugas dalam melakukan pengerjanya; dan
  - c. Jika KWH Meter mengalami perubahan atau perusakan lebih baik lapor kepada kantor pusat PLN terdekat.
2. PT. PLN, agar :
- a. Memberikan informasi secara jelas kepada konsumen sebelum melakukan pemasangan dan penandatanganan surat perjanjian;
  - b. Memberikan edukasi dan arahan perawatan tentang KWH Meter kepada calon konsumen dan kepercayaan kepada konsumen untuk lebih menjaga dengan baik alat ukur KWH Meter;
  - c. Mengenalkan beberapa bahaya tentang listrik jika KWH Meter dirubah dan dirusak dengan harapan tingkat kewaspadaan konsumen baik dengan tegangan listrik dan alat ukur KWH Meter;
  - d. Memberikan penjelasan mengenai penyelesaian sengketa yang ada dalam perjanjian baku; dan
  - e. Tidak membatasi pilihan mengenai penyelesaian sengketa secara sepihak.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) agar mengadakan edukasi kepada konsumen di berbagai daerah dengan harapan masyarakat menjadi konsumen cerdas , terbiasa membaca dengan teliti , cermat isi perjanjian baku yang diberikan oleh pelaku usaha dan paham akibat hukumnya khususnya mengenai penyelesaian sengketa .

**DAFTAR PUSTAKA**

**BUKU**

- Abdulah Halim Barkatullah..*Hak-hak Konsumen*. Bandung;Nusa Media,2010
- Ahmad Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, ed-1, cet-2, hlm.155,Jakarta;Rajawali Pers,2013
- Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia,Bandung, 2004.
- Carl Joachim Friedrich, *Filsafat Hukum Perspektif Historis*, Nuansa dan Nusamedia,Bandung, 2004,
- Celina Tri Siwi Kristiyanti.*Hukum perlindungan Konsumen.*;Sinar Grafika,Jakarta,2016
- Dzulkifli Umar dan Jimmy.*kamus Hukum* .:Grahamedia Press,Surabaya.2012
- H.D Van Wijk/Willem Konjinembelt, *hoofdstukken Van Administrasief recht*(Utrech:Uitgeverij Lamma BV.,1995
- Hanum Rahmaniar Helmi, *Eksistensi Badan Penyelesaian Sengketa Kosumen dalam Memutus Sengketa Konsumen di Indonesia*, JHAPER, volume.1,Nomor.1, Januari-Juni 2015 , ISSN.2442-9090
- Juanda, *Hukum Pemerintahan Daerah-Pasang Surut hubungan Kewenangan Antara DPRD dan Kepala Daerah*, Alumni, Bandung, 2004,
- M. Jufri Dew a, *Hukum Administrasi Negara- Dalam Prespektif Pelayanan Publik*,Unhalu Press, Kendari, 2011.
- Philipus M. Hadjon. *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia (sebuah study tentang prinsip prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan peradilan Admnistrasi Negara)*, Bina Ilmu, Surabaya, 1987.
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* , : PT. Citra Aditya Bakti,Bandung 2000.
- S.F M. Arbun, *Peradilan Administrasi Negara dan Upaya Administratif di Indonesia*, Liberty, Yogyakarta, 1997.

### **SKRIPSI**

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.

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.

### **JURNAL DAN ARTIKEL**

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.

Gredly Laurens, *Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 1 Volume 2*, Tahun 2014

Nevey Varida Arini, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis di Luar Pengadilan*, *Jurnal Rechts viding Volume 1 Nomor 2 Agustus 2012*, hlm.,6

Rahmadi Indra Tektona, *Arbitrase sebagai Alternatif Solusi Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, *Fakultas Hukum Universitas Jember*, Volume 6 , Nomor 1 Januari 2011.,

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*

### **PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN**

Indonesia , *Undang-undang perlindungan Konsumen Nomor 9 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen.*

Indonesia , *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1320 tentang sahnya perjanjian*

Indonesia, *Undang – Undang Dasar 1945 tentang Hak Asasi Manusia*

**INTERNET**

<https://kucari.net/alat-ukur-listrik/> diakses tanggal 3 maret 2019 pukul 12.31 wib

<http://teknik-ketenagalistrikan.blogspot.com/2013/04/definisi-kwh-meter.html>, diakses pada 26 mei 2019

