

**EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
ANTARA KONSUMEN LISTRIK DENGAN PELAKU USAHA
(PLN) PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN PROVINSI RIAU**

Oleh : Rentri Rifqianda

Pembimbing I : Dr. Hayatul Ismi, S.H.,M.H

Pembimbing II : Dasrol, S.H., M.H

Alamat: Jl. Amanat, Perum Permata Air Dingin Blok H3, Pekanbaru

Email : rentririfqianda16@gmail.com/ Telepon : 0853 7561 3167

ABSTRACT

The State of Indonesia is a State of Law. These provisions mean that the Indonesian state is a democratic rule of law based on the Pancasila and the 1945 Constitution, upholds human rights, and guarantees all citizens at the same time their positions in the law and government are good

The government makes policies and programs in the supply of electricity controlled by the state in its implementation carried out by PT. PLN (Persero) as a state-owned enterprise. The implementation of electricity supply business was formed based on Law number 30 of 2009 concerning electricity. However, in its implementation a lot of law violations occur. Along with the development of electricity development accompanied by the emergence of a variety of problems surrounding the electricity sector in Indonesia. One of them is a business actor (PLN) that does not carry out its obligations to consumers and vice versa. To support government policies and programs in resolving consumer disputes, the government has established a non-litigation judicial body based on the Consumer Protection Act, namely the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) specifically handling consumer problems with business actors through channels outside the Court.

The purpose of writing this thesis, namely; First, to find out the effectiveness of mediation in the resolution of disputes between electricity consumers and business actors (pln) at the Riau provincial consumer dispute resolution body, Second; know the factors that become obstacles in the effectiveness of mediation in the resolution of disputes between electricity consumers and business actors (pln) at the riau provincial consumer dispute resolution body, Third find out what efforts are being made to overcome obstacles in mediation in dispute resolution between electricity consumers and business actors (pln) at the Riau Province Consumer Dispute Resolution Agency

From the results of the research based on three problem formulations it can be concluded, First, mediation in dispute resolution between consumers and business actors (PLN) at the Riau provincial consumer dispute resolution body is not yet effective. the role of the Riau provincial consumer dispute resolution body should be used as a forum for dispute resolution in order to provide legal protection to both parties. secondly, the mediation process in resolving disputes between electricity consumers and business actors (pln) at the Riau provincial consumer dispute resolution body still has obstacles in terms of financial, operational and existence of the consumer dispute resolution agency itself. And must be able to be used as a container in providing legal certainty to both parties. third hope that the consumer dispute resolution body can work optimally and consumers and business actors obtain legal certainty in dispute resolution, it must be separated between dispute resolution through litigation (court) and dispute resolution through the consumer dispute resolution agency

Keywords: Effectiveness-Consumer Dispute Resolution Agency-Mediation-PLN

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah Negara Hukum. Sesuai dalam Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945 hasil amandemen disebutkan bahwa Ketentuan tersebut bermakna bahwa negara Indonesia adalah negara hukum yang demokratis berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, menjunjung tinggi hak asasi manusia, dan menjamin semua warga negara bersamaan kedudukannya di dalam hukum dan Pemerintahan itu dengan baik.¹

Secara konvensional 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 alternative penyelesaian sengketa lain tidak membuahkan hasil.²

Sehubungan dengan hal di atas, maka perlu ada sistem penyelesaian sengketa yang efisien, efektif, dan cepat, sehingga dalam menghadapi permasalahan sengketa terhadap lembaga badan usaha milik negara dapat diselesaikan dengan cepat dan biaya murah. Disamping penyelesaian sengketa secara litigasi, dalam praktik terdapat alternative penyelesaian sengketa (APS) atau ADR (*Alternative Disputes Resolution*), yaitu arbitrase.³

Salah satu bentuk ADR adalah mediasi, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata mediasi diberi arti sebagai proses pengikutsertaan pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan sebagai penasihat. Penjelasan mediasi dari sisi kebahasaan (*etimologi*) lebih menekankan pada keberadaan pihak ketiga yang menjembatani

para pihak bersengketa untuk menyelesaikan perselisihannya.⁴

Perkembangan politik dan ekonomi di Indonesia menyebabkan lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen atau yang lebih dikenal dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen,. Undang-Undang Perlindungan Konsumen diharapkan melindungi kepentingan konsumen secara integrative dan komprehensif serta dapat diterapkan secara efektif di masyarakat. Dalam perlindungan konsumen, sendi utama pengaturannya adalah kesederajatan antara konsumen dan pelaku usaha. Keberadaan pelaku usaha baru memiliki arti apabila juga terdapat keberadaan konsumen. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari sendi-sendi pengaturan dibidang usaha, yaitu hak berusaha yang sama bagi setiap orang dan kepentingan konsumen merupakan tujuan akhir. Namun, fenomena yang nampak adalah kedudukan antara pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, dimana konsumen berada diposisi paling lemah dan pelaku usaha berada dalam posisi yang kuat. Faktor inilah yang kemudian menyebabkan terjadi perselisihan atau sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen.⁵

Perlindungan konsumen bukan hanya menasar pada pelaku usaha saja, tetapi juga memberikan perlindungan pada konsumen dalam memperoleh jasa yang diberikan oleh negara, seperti dalam hal memperoleh hak dalam menggunakan tenaga listrik. Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Mengingat arti 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

¹ Mexsasai Indra, "Rekonseptualisasi Pengaturan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Dalam Kaitannya dengan Tindak Pidana Korupsi", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol 5, No. 1 Agustus-Januari 2015, hlm. 45

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

³ *Ibid.*, hlm. 2

⁴ Syahrizal Abbas, *Mediasi (Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional)*, Cet. Ke-2, Jakarta, Kencana, 2011, hlm.3

⁵ Ari Purwadi, "Telaah Singkat Undang-Undang Perlindungan Konsumen", *Jurnal Hukum & Keadilan*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Vol. 3. No. 3. 2000, hlm. 117

penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan Undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan..⁶

Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan muncul beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah PT.PLN yang tidak melaksanakan kewajibannya sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen. permasalahan yang sering terjadi adalah PT.PLN mengeluarkan struk pembayaran tagihan listrik yang tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya, pencabutan meteran listrik, pemadaman listrik, dan pencabutan gardu pada tower, sehingga menimbulkan kerugian terhadap konsumen PT.PLN, dan konsumen dalam hal ini melakukan upaya hukum dengan mengadukan PT.PLN ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen mengenai kerugian yang dideritanya.

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. 140.000.000 –(seratus empat puluh juta rupiah). kemudian dilakukannya pemeriksaan terhadap alat ukur dan pembatas (APP) oleh pihak PLN Rayon Pekanbaru Kota barat dengan catatan hasil pemeriksaan “Kwh Meter Bagus” dan Konsumen merasa tidak pernah mengalami hal tersebut dan merasa dirugikan atas yang terjadi.

Sengketa lainnya terjadi pada PT Indosat/PT.STP yang mengalami pemutusan dan penyitaan sepihak pada meteran listrik tower PT Indosat/PT.STP yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Area Pekanbaru sehingga PT Indosat/PT.STP mengalami kerugian yang cukup besar akibat tindakan pemutusan dan penyitaan sepihak meteran listrik pada tower PT Indosat/PT.STP ini. Dari beberapa sengketa diatas pihak konsumen yang merasa dirugikan mengadukan permasalahan ini ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen untuk mendapatkan titik terang dari permasalahan ini, penyelesaian yang diberikan oleh BPSK ini berupa mediasi diantara para pihak, namun pada beberapa pihak ada beberapa yang tidak mau melalui mediasi. Mediasi dilakukan di ruang sidang BPSK, apabila salah satu pihak tidak hadir maka sidang akan ditunda ke jadwal yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini dengan judul **“Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau”**.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah yang peneliti angkat sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau?
2. Apa Faktor penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau?
3. Apa upaya untuk mengatasi hambatan dalam Mediasi Pada Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau.

⁶ 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)

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau.
- c. Untuk mengetahui apa upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam Mediasi Pada Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau

2. Kegunaan Penelitian

Selanjutnya penelitian ini sangat diharapkan akan dapat bermanfaat dan bernilai guna antara lain:

a. Bagi penulis

- 1) Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Riau.
- 2) Yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan dan wawasan bagi penulis terkait dengan Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau.

D. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum yakni orang atau badan hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis.⁷ 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 hukum 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.⁸

Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.⁹

Selanjutnya menurut Phillipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan.¹⁰

Menurut CST Kansil perlindungan hukum 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.¹¹

Berdasarkan uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa perlindungan hukum adalah segala bentuk upaya pengayoman terhadap harkat dan martabat manusia serta pengakuan terhadap hak asasi manusia di bidang hukum. Prinsip perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia bersumber pada Pancasila dan konsep Negara Hukum, kedua sumber tersebut mengutamakan pengakuan serta penghormatan terhadap harkat dan martabat manusia. Sarana perlindungan

⁸ Satjipto Rahardjo, Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat Yang Sedang Berubah, Jurnal Masalah Hukum, 1993.

⁹ Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 69

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 54

¹¹ <http://tesishukum.com>. Diakses pada tanggal 19 Mei 2019

⁷ <http://tesishukum.com>. Diakses pada tanggal 19 Mei 2019

hukum ada dua bentuk, yaitu sarana perlindungan hukum preventif dan represif.

2. Teori Kepastian Hukum

Teori Kepastian Hukum Kepastian adalah perihal (keadaan) yang pasti, ketentuan atau ketetapan. Hal yang paling utama dalam tinjauan hukum adalah adanya aspek kepastian hukum dalam sebuah produk hukum, bila sebuah produk hukum tidak memiliki kepastian hukum, maka produk hukum itu jelas akan jauh dari kehendak masyarakat.¹² Hukum secara hakiki harus pasti dan adil. Pasti sebagai pedoman kelakuan dan adil karena pedoman kelakuan itu harus menunjang suatu tatanan yang dinilai wajar. Hanya karena bersifat adil dan dilaksanakan dengan pasti hukum dapat menjalankan fungsinya. Kepastian hukum merupakan pertanyaan yang hanya bisa dijawab secara normatif, bukan sosiologi.¹³

Hukum adalah ketentuan tata tertib dari masyarakat, hukum tersebut dalam pelaksanaannya dapat dipaksakan dan bertujuan mencapai keadilan dan kepastian hukum. Setiap yang mencari keadilan harus melakukan keadilan terlebih dahulu.¹⁴

Kepastian hukum secara normatif adalah ketika suatu peraturan dibuat dan diundangkan secara pasti karena mengatur secara jelas dan logis. Jelas dalam artian tidak menimbulkan keraguan (multi tafsir) dan logis. Jelas dalam artian ia menjadi suatu sistem norma dengan norma lain sehingga tidak berbenturan atau menimbulkan konflik norma. Kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap, konsisten dan konsekuen yang pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif. Kepastian dan keadilan bukanlah sekedar tuntutan moral, melainkan secara factual mencirikan hukum. Suatu hukum yang tidak

pasti dan tidak mau adil bukan sekedar hukum yang buruk.¹⁵

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan Pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.¹⁶

Ajaran kepastian hukum ini berasal dari ajaran Yuridis-Dogmatik yang didasarkan pada aliran pemikiran positivistic di dunia hukum, yang cenderung melihat hukum sebagai sesuatu yang otonom, yang mandiri, karena bagi penganut pemikiran ini, hukum tak lain hanya kumpulan aturan. Bagi penganut aliran ini, tujuan hukum tidak lain dari sekedar menjamin terwujudnya kepastian hukum. Kepastian hukum itu diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.¹⁷

Kepastian hukum merupakan jaminan mengenai hukum yang berisi keadilan. Norma-norma yang memajukan keadilan harus sungguh-sungguh berfungsi sebagai peraturan yang ditaati. Menurut Gustav Radbruch keadilan dan kepastian hukum merupakan bagian-bagian yang tetap dari hukum. Beliau berpendapat bahwa keadilan dan kepastian hukum harus diperhatikan, kepastian hukum harus dijaga demi keamanan dan ketertiban suatu negara. Akhirnya hukum positif harus selalu ditaati. Berdasarkan teori kepastian hukum dan nilai yang ingin dicapai yaitu nilai keadilan dan kebahagiaan.¹⁸

¹² H. Muchsin dan Fadila Putro, *Hukum dan Kebijakan Publik Analisis Atas Praktek Hukum dan Kebijakan Publik dalam Pembangunan Sektor Perekonomian*, Avveroes Press, Malang, 2002. Hlm. 15

¹³ Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm.59

¹⁴ Manufactures' Finance Co, "Equality", *Jurnal west Law*, Supreme Court of the United States, 1935, diakses melalui <https://lib.unri.ac.id/e-journal-e-book/>, hlm.7, Pada tanggal 5 Desember 2018 dan diterjemahkan oleh Google Translate

¹⁵ Cst Kansil, Christine , S.T Kansil, Engelian R, Palandeng dan Godlieb N Mamahit, *Kamus Istilah Hukum*, Jakarta, 2009, Hlm. 385

¹⁶ Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti,Bandung, 1999, hlm.23

¹⁷ Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, Penerbit Toko Gunung Agung, Jakarta, 2002, hlm. 82-83

¹⁸ *Ibid*, hlm 95

E. Kerangka Konseptual

1. Mediasi merupakan cara penyelesaian sengketa melalui perundingan berdasarkan pendekatan mufakat dan konsensus para pihak¹⁹
2. Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua.²⁰
3. Konsumen adalah setiap orang yang menggunakan produk dan atau jasa yang dipasarkan²¹
4. Pelaku Usaha adalah setiap orang-perorang 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 melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi²²
5. Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT. PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia.²³

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan penulis adalah jenis penelitian sosiologis. Penelitian hukum sosiologis ini merupakan jenis penelitian yang ditinjau dari tujuan penelitian hukum. Penelitian hukum sosiologis terdiri dari identifikasi hukum (tidak tertulis) dan penelitian terhadap efektivitas hukum.²⁴

¹⁹ Takdir Rahmadi, *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Cet. Ke-2, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 13

²⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm. 13

²¹ Dewi dan Keni. 2013. *Pengaruh Umur Perusahaan, Profitabilitas, Ukuran Perusahaan dan Leverage Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan*. Jurnal Bisnis dan Akuntansi, 2013

²² Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

²³

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

Diakses pada tanggal 19 Maret 2019.

²⁴ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum Cetakan ke-3*, UI-Press, Jakarta, 1986, hlm. 51

Dalam penelitian ini penulis mengkaji terhadap Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau. Serta bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diberikan.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dipilih penulis adalah di Kota Pekanbaru, yaitu: PT.PLN (Persero) Area Pekanbaru dan Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Pekanbaru.

Penulis mengambil lokasi penelitian ini dikarenakan penulis ingin mengetahui peran dan Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau. Serta perlindungan hukum seperti apa yang diberikan kepada konsumen

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari obyek pengamatan atau obyek penelitian.²⁵ Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Kota Pekanbaru ;
- 2) PT PLN (Persero) Area Pekanbaru;
- 3) Konsumen (diambil dari beberapa kasus)

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dianggap mewakili populasinya.²⁶

4. Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama dan observasi yang dilakukan oleh peneliti di lapangan, diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden dan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

²⁵ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 79

²⁶ *Ibid*

b. Data Sekunder

Selain menggunakan data primer, penelitian ini juga menggunakan data-data sekunder yaitu data yang memberikan penjelasan mengenai data primer, seperti rancangan Undang-Undang, hasil-hasil penelitian, hasil karya dari kalangan hukum, dan seterusnya.²⁷

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara, wawancara yang digunakan adalah metode wawancara terstruktur dimana telah menyiapkan terlebih dahulu daftar pertanyaan yang hendak disampaikan;
- b. Studi Kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji, menelaah dan menganalisis literatur-literatur keperustakaan yang memiliki kolerasi dengan permasalahan yang sedang diteliti.

6. 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.²⁸

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Penyelesaian Sengketa Nonlitigasi

1. Pengertian Sengketa

Sengketa atau konflik dalam bahasa Inggris terdapat dua istilah pengertian konflik, yakni *conflict* dan *dispute* yang keduanya mengandung pengertian tentang adanya perbedaan kepentingan di antara kedua belah pihak atau bahasa Indonesia yaitu konflik,

sedangkan *dispute* dapat diterjemahkan dengan arti sengketa²⁹

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Para pihak yang merasa dirugikan menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua dan apabila pihak kedua tidak menanggapi dan memuaskan pihak pertama,³⁰ 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.³¹

2. Pengertian Penyelesaian Sengketa

Cara penyelesaian sengketa pada dasarnya sudah ada sejak zaman dahulu mengikuti perkembangan peradaban manusia.³² Manusia diciptakan Tuhan dengan berbagai karakter, ras suku yang berbeda-beda, dengan perbedaan tersebut manusia tidak terlepas dari konflik, baik dengan manusia lainnya, alam lingkungannya, bahkan dengan dirinya sendiri.³³

Setiap masyarakat memiliki berbagai cara untuk memperoleh kesepakatan dalam proses perkara atau untuk menyelesaikan sengketa dan konflik.³⁴ 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.³⁵

²⁹ Asep Yunan, dkk. *Panduan Pelatihan Mediasi Konflik Sumber Daya Alam*, Scale Up dan IMN, Pekanbaru, 2012, hlm. 23

³⁰ Nurmaningsih Amirani, *Op.cit*, hlm. 14

³¹ Rachmadi Usman, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2013, hlm. 5

³² Rika Lestari, "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Volume 3, No 2 Februari – Juli 2013, hlm. 167

³³ *Ibid*

³⁴ *Ibid*, hlm. 170

³⁵ Rachmadi Usman, *Op.cit*, hlm. 5

²⁷ Soerjono Soekanto, *Op.Cit*, hlm. 52

²⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta:2002, hlm. 77

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen

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.” Rumusan pengertian yang terdapat dalam pasal tersebut cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upaya yang menjamin kepastian adanya hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen, begitu pula sebaliknya menjamin kepastian hukum bagi konsumen.³⁶

2. Tujuan Perlindungan Konsumen

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

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

3. Asas Perlindungan Konsumen

Asas-asas hukum merupakan pondasi suatu undang-undang dan peraturan

pelaksanannya. Bila asas-asas dikesampingkan, maka runtuhlah bangunan undang-undang itu dan segenap peraturan pelaksanaannya.³⁷ Didalam usaha memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen, terdapat beberapa asas yang terkandung didalamnya. Perlindungan konsumen dilakukan sebagai bentuk usaha bersama antara masyarakat (konsumen), pelaku usaha dan pemerintah sebagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen, hal ini terkandung dalam ketentuan Pasal 2 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

C. Tinjauan Umum Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

1. Pengertian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen

Perlindungan konsumen adalah upaya yang terorganisir yang didalamnya terdapat unsur-unsur pemerintah, konsumen, dan pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab untuk meningkatkan hak-hak konsumen. Undang-undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen. Konsumen dalam terminologi konsumen akhir inilah yang dilindungi dalam undang-undang perlindungan konsumen, sedangkan konsumen antara adalah dipersamakan dengan pelaku usaha.

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau

Dalam kegiatan ekonomi, sengketa antar pelaku usaha dengan konsumen sering terjadi. Sengketa itu diantaranya mengenai kadaluwarsa suatu produk, leasing, meteran

³⁶ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 1

³⁷ Yusuf Sofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Korporasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta; 2002, hlm. 25

listrik, struk tagihan, dan banyak sengketa lainnya yang terjadi dan merugikan konsumen³⁸. Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi obyek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.³⁹ Maka dalam hal ini dibutuhkan wadah dalam menyelesaikan sengketa antar pelaku usaha dengan konsumen.

Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan mengacu kepada ketentuan yang berlaku dalam peradilan umum dengan memperhatikan ketentuan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selain itu, menurut ayat (I), penyelesaian sengketa dapat pula dilakukan di luar pengadilan. Penyelesaian di luar pengadilan inilah yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Sebagaimana yang diatur dalam Pasal 49 sampai dengan Pasal 58 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Mahlil Zulfil, Penyelesaian sengketa yang dilakukan pada badan penyelesaian sengketa konsumen ini masih memakan waktu dimana pada saat jadwal sidang mediasi yang dilakukan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen ini masih sering kesulitan untuk mendatangkan para pihak sehingga sidang mediasi yang dilakukan tidak berjalan maksimal karena terjadi pengunduran beberapa kali dan hal ini

cukup memakan biaya dalam proses pelaksanaan mediasi di badan penyelesaian sengketa konsumen. sehingga pelaksanaan proses mediasi dalam penyelesaian sengketa antara konsumen listrik dengan pelaku usaha (PLN) pada badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau masih belum efektif terlaksana.

Berdasarkan wawancara diatas dan beberapa pengamatan penulis melalui putusan yang didapat tentang penyelesaian sengketa yang dilakukan di badan penyelesaian sengketa konsumen ini dapat disimpulkan beberapa alasan yang menjadikan badan penyelesaian sengketa konsumen ini menjadi tidak efektif, hal ini dikarenakan :

1. Jika dikaitkan dengan teori perlindungan hukum, perlindungan hukum harus bisa memberikan perlindungan kepada kedua belah pihak. Maka dalam hal ini, proses penyelesaian sengketa seharusnya bisa memberikan perlindungan kepada kedua belah pihak tanpa ada yang dirugikan.
2. Proses mediasi yang dilakukan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen ini, terlihat lebih memihak terhadap konsumen daripada pelaku usaha dalam penyelesaian perkara dan penetapan putusannya, sehingga terkesan berat sebelah. Sehingga tidak memberikan kepastian hukum sebagaimana mestinya, karena badan penyelesaian sengketa konsumen ini merupakan lembaga peradilan non-litigasi yang seharusnya tidak terkesan memihak kepada salah satu pihak.
3. Dalam beberapa putusan yang telah ditelaah, penulis menemukan 3 perkara yang telah mencapai putusan akhir penyelesaian perkara dan 2 perkara yang masih proses penyelesaian (PK dan KASASI), hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa badan penyelesaian sengketa konsumen bertindak keliru dalam menyelesaikan penyelesaian perkara yang ada antara konsumen dan pelaku usaha sehingga mengakibatkan terhambatnya penyelesaian perkara tersebut. Seharusnya badan penyelesaian sengketa konsumen ini dijadikan sebagai wadah mediasi untuk penyelesaian sengketa konsumen dan mempermudah

³⁸ Wawancara dengan bapak mahliil zulfil selaku ketua majelis badan penyelesaian sengketa konsumen provinsi riau

³⁹ Penjelasan Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen

konsumen dalam berperkara diluar pengadilan agar bisa memberikan perlindungan hukum kepada kedua belah pihak.

Berdasarkan pemaparan diatas, menurut penulis, proses mediasi dalam penyelesaian sengketa antara konsumen listrik dengan pelaku usaha (PLN) pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau masih belum efektif terlaksana.

B. Faktor penghambat yang mempengaruhi Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, menjelaskan yang dimaksud dengan penghambat adalah hal yang menjadi penyebab atau karena hanya tujuan atau keinginan tidak dapat diwujudkan. Jadi, penghambat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah hal-hal yang menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian sengketa antara konsumen listrik dengan pelaku usaha (PLN). Dalam proses Penyelesaian sengketa antara konsumen listrik dengan pelaku usaha (PLN), tentunya memiliki beberapa faktor penghambat dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya. Keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau sebenarnya bisa menjadi alternatif dalam proses Penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terhadap sistem peradilan di Indonesia jalur non litigasi. Namun, ternyata Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak secara tuntas memberikan peran kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen sebagai suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa konsumen. Berdasarkan wawancara dengan bapak mahlil zulfil, Pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen memiliki beberapa kendala. Adapun beberapa kendala tersebut antara lain sebagai berikut :⁴⁰

1. Faktor eksistensi dari lembaga BPSK

dalam pelaku dan konsumen. Menyangkut dengan keberadaan dan pengetahuan masyarakat dalam hal ini pelaku dan konsumen terhadap lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang kurang mendapat dukungan Pemerintah Daerah. Adapun dukungan Pemerintah yaitu berupa pendanaan dikarenakan pemerintah kota/provinsi tidak memasukkan dana operasional Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kedalam APBD. Mengingat kenyataan bahwa hal ini menjadi salah satu hal yang mempengaruhi kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
3. Tidak adanya kepuasan dari hasil putusan Badan penyelesaian sengketa konsumen dikarenakan bahwa putusan dari badan penyelesaian sengketa konsumen ini masih dimungkinkan untuk diajukan keberatan ke Pengadilan negeri oleh pihak yang merasa tidak puas. Padahal prinsip dasarnya putusan Badan penyelesaian sengketa konsumen ini bersifat final dan mengikat, karena Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dibentuk untuk menyelesaikan sengketa konsumen yang nilai tuntutananya kecil.

C. Upaya untuk mengatasi hambatan dalam Mediasi Pada Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau

Tujuan utama pendirian Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen. Maka sudah seharusnya dilakukan beberapa upaya dalam mengatasi hambatan dalam proses Mediasi Pada Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha. Adapun Upaya untuk mengatasi hambatan dalam Mediasi Pada Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen Listrik Dengan Pelaku Usaha (PLN) Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau :

⁴⁰ Wawancara dengan bapak Mahlil Zulfil S.Ag selaku ketua majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Provinsi Riau

1. Dari pihak lembaga Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus lebih meningkatkan eksistensinya dalam proses Penyelesaian Sengketa Antara pelaku dan konsumen. Dimana Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus gencar melakukan edukasi mengenai tugas dan fungsinya sebagai lembaga peradilan non-litigasi terkhusus mengenai permasalahan konsumen dan cara penyelesaian masalah yang dihadapi oleh konsumen.
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus meminta dukungan Pemerintah Daerah. Adapun dukungan Pemerintah yaitu berupa. Dana operasional dan pengembangan sumber daya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu sendiri dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan secara bertahap, sehingga akan membuat kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga peradilan non-litigasi yang sudah di amanahkan oleh undnag-undang.
3. Hasil dari putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen haruslah tidak memberatkan salah satu pihak, karena putusan tersebut harus dibuat dengan adil sehingga tidak adanya atau bahkan mengurangi kenaikan kasus ke pengadilan negeri, dimana seharusnya kasus tersebut telah diselesaikan oleh badan penyelesaian sengketa konsumen.

Penulis berharap agar badan penyelesaian sengketa konsumen bisa bekerja dengan optimal dan konsumen maupun pelaku usaha mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa, maka harus dipisahkan antara penyelesaian sengketa melalui litigasi (pengadilan) dan penyelesaian sengketa melalui badan penyelesaian sengketa konsumen. Apabila konsumen sudah memilih jalur badan penyelesaian sengketa konsumen untuk menyelesaikan sengketa, maka kewenangan penuh harus diberikan kepada badan penyelesaian sengketa konsumen untuk menyelesaikan sengketa konsumen tersebut dengan putusan badan penyelesaian sengketa konsumen yang final dan mengikat serta dapat di eksekusi langsung, tanpa

kemudian diberikan kesempatan pada badan peradilan (Pengadilan Negeri) untuk masuk di tengah jalan menyelesaikan sengketa konsumen yang sudah berjalan. Hal ini dimaksudkan agar konsumen maupun pelaku usaha mendapatkan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen dan tidak memakan waktu yang lama sehingga ada perbedaan antara penyelesaian sengketa melalui pengadilan dengan penyelesaian melalui badan penyelesaian sengketa konsumen.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.

1. Kurangnya eksistensi dari masyarakat terhadap Badan Penyelesaian sengketa Konsumen ini, karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui seluk beluk lembaga penyelesaian sengketa konsumen ini, mengingat bahwa masyarakat berperan juga sebagai konsumen yang memungkinkan terjadinya kerugian yang diderita konsumen.
2. Kurangnya dukungan dari pemerintah dalam hal finansial, membuat lembaga ini tidak efektif dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sehingga lembaga ini divacumkan, yang mengakibatkan konsumen kehilangan wadah atau tempat untuk penyelesaian sengketa melalui jalur non-litigasi, mengingat penyelesaian sengketa melalui pengadilan dapat memakan waktu yang lama, dan biaya yang cukup besar.
3. Dalam hal pembuatan putusan hasil oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap pihak yang berperkar, putusan tersebut bersifat final dan mengikat kedua belah pihak, namun putusan tersebut masih memungkinkan untuk diajukan keberatan di Pengadilan Negeri bagi pihak yang merasa keberatan atas hasil dari putusan tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka penulis akan mengajukan saran yang diharapkan dapat berguna bagi lembaga peradilan non-litigasi Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan eksistensi dari Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen terhadap masyarakat luas agar Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen ini dapat melaksanakan kewajibannya semaksimal mungkin seperti yang telah diamanatkan undang-undang,
2. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus meminta dukungan Pemerintah Daerah. Adapun dukungan Pemerintah yaitu berupa. Dana operasional dan pengembangan sumber daya Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen itu sendiri dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan secara bertahap, sehingga akan membuat kinerja Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen lebih efektif dan efisien dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai lembaga peradilan non-litigasi yang sudah di amanahkan oleh undnag-undang.
3. Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen harus dapat memberikan hasil putusan yang adil dan memberikan kepastian hukum bagi para pihak yang bersengketa, dan tidak terkesan berat sebelah ataupun terkesan memihak, juga memastikan bahwa hasil putusan tersebut dilaksanakan sebagaimana mestiknya. sehingga berkurangnya laporan yang diteruskan ke Pengadilan Negeri

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adi Nugroho, Susanti, 2011, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasi*, Kencana, Jakarta.
- Ali, Achmad, 2002. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)*, PT. Toko Gunung Agung. Jakarta.
- Ali, Zainudin. 2013. *Metode Penelitian Hukum Edisi 1 Cetakan ke-4*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Abbas, Syahrizal, 2011. *Mediasi (Dalam Hukum Syariah, Hukum Adat dan Hukum Nasional)*. Kencana. Jakarta.
- Amriani, Nurnaningsih, 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ashshofa Burhan, 2010. *Metode Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta
- CST Kansil, Christine S.T Kansil, Engelien R, Palandeng dan Godlieb N. Mamahit, 2009. *Kamus Istilah Hukum*, Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Fadila Putro dan H. Muchsin, 2002. *Hukum dan Kebijaksanaan Publik Analisis Atas Praktek Hukum dan Kebijakan Publik dalam Pembangunan Sektor Perekonomian*, Avveroes Press, Malang.
- Halim Barkatullah, Abdul, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen "Kajian Teoritis Pemikiran"*, Nusa Media, Bandung.
- Hutagalung, Sophar Maru, 2012, *Praktik Peradilan Perdata dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Imaniyati, Neni Sri dan Husni Syawali, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung.
- Rahardjo ,Satjipto, 2000. *Ilmu Hukum*: PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rahmadi, Takdir, 2011. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Rato, Dominikus, 2010, *Filsafat Hukum Mencari: memahami dan memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta.
- Sembiring, Jimmy Joses, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan: Negosiasi, Mediasi, Ajudikasi, & Arbitrase*, Visimedia, Jakarta.
- Soekanto, Soerjono, 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press, Jakarta.

- Soemarto, Gatot, 2006, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Syahrani, Riduan, 1999. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Shofie, Yusuf, 2002, *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN)*, *Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung
- Sutiyoso, Bambang, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis dalam Menghaapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta.
- Suharmoko, 2004, *Hukum Perjanjian*, Kencana Prenada, Jakarta.
- Umam, Khotibul, 2010, *Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta.
- Usman, Rachmadi, 2013, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Waluyo, Bambang. 2002. *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta
- Winarta, Frans Hendra, 2011, *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase nasional dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Widjaja, Gunawan. 2005, *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Yunan, Asep dkk, 2012, *Panduan Pelatihan Mediasi Konflik Sumber Daya Alam, Scale Up dan IMN*, Pekanbaru
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan konsumen*, Kencana, Jakarta.
- B. Jurnal/Skripsi**
- Mexsasai Indra, “Rekonseptualisasi Pengaturan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah Dalam Kaitannya dengan tindak Pidana Korupsi”, *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Universitas Riau, Vol 5, No. 1 Agustus-Januari 2015.
- Ari Purwadi, “Telaah Singkat Undang-Undang Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum & Keadilan*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Vol. 3. No. 3. 2000.
- Mila Karmila Adi, “Masa Depan Arbitrase Sebagai Mekanisme Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Indonesia”, *Jurnal Hukum Ius Quina Iustum*, Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Vol. 17, No. 2, April, 2010.
- Ni Putu Candra Dewi dan I Made Pujawan, Pelaksanaan Mediasi Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Konsumen, Bagian Hukum Acara Fakultas Hukum Universitas Udayana.
- Sularsi, “penyelesaian sengketa konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen” dalam lika-liku perjalanan Undang-undang Perlindungan Konsumen, disunting oleh Arimbi, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Tahun 2001.
- Dewi dan Keni. Pengaruh Umur Perusahaan, Profitabilitas, ukuran Perusahaan dan Leverage Terhadap Pengungkapan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*. 2013.
- Andrew M. Cuomo, “National Consumer Law Center”, *Jurnal West Law*, United States District Court, 2016
- Mathew Fermin, “Consumer”, *Jurnal West Law*, United States District Court, 2016
- Manufactures’ Finance Co, “Equality”, *Jurnal west Law*, Supreme Court of the United States, 1935
- In re Solis, 356 B.R. 398, *Jurnal Westlaw*, 2006
- Ward v. New York, 291 F.Supp.2d 188, *Jurnal Westlaw*, 2003.
- Setia Putra, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen dalam Transaksi Jual-Beli Melalui E-Commerce”. *Jurnal Ilmu Hukum*, Fakultas Hukum Univaeritas Riau, Pekanbaru, Volume 11, Nomor 4, Februari 2014
- Rika Lestari, “Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia”, *Jurnal*

Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Riau, Volume 3, No 2 Februari – Juli 2013.

Hamzah, “Peralihan 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.

Septian Adi Chandra, “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT.PLN (PERSERO) Rayon Kudus Kota” *Skripsi ilmu hukum*. 2013

C. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872

Undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052

Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum

D. Website

[http://download.portalgaruda.org/article.php?article=186343&val=6444&title=EF EKTIVITAS%20KONSUMEN%20KOTA%20PEKANBARU,](http://download.portalgaruda.org/article.php?article=186343&val=6444&title=EF%20EKTIVITAS%20KONSUMEN%20KOTA%20PEKANBARU) 18 November 2018

<http://tesishukum.com>. 19 Mei 2019

[http://www.landasanteori.com/2015/09/pengetahuan-perlindungan-konsumen.html,](http://www.landasanteori.com/2015/09/pengetahuan-perlindungan-konsumen.html) diakses tanggal 19 Juli 2019

[http://www.pekanbaru.go.id/page/4/kondisi-geografis,](http://www.pekanbaru.go.id/page/4/kondisi-geografis) diakses tanggal 29 juli 2019

[http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis.](http://www.pekanbaru.go.id/wilayah-geografis) diakses tanggal 29 juli 2019