

SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**



Diajukan oleh

SARI FEBRIYANA MURIYA

NIM. 1910211320019

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Maret 2023

SKRIPSI

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**



Diajukan oleh

SARI FEBRIYANA MURIYA

NIM. 1910211320019

PROGRAM SARJANA

PROGRAM STUDI HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI

Banjarmasin, Maret 2023

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum
Universitas Lambung Mangkurat**



**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
Banjarmasin, Maret 2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

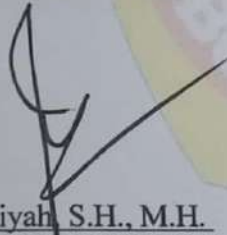
**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Oleh

**SARI FEBRIYANA MURIYA
NIM. 1910211320019**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan sidang panitia penguji
pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Pembimbing Utama,



Hj. Zakiyah, S.H., M.H.
NIP. 19721015 199702 2 001

Pembimbing Pendamping,

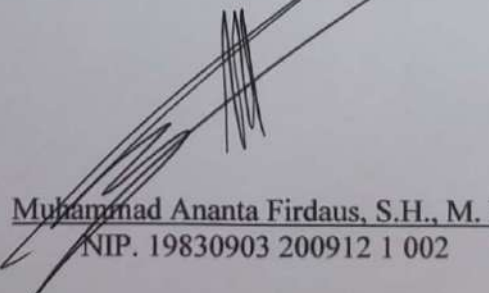


Hj. Syahrída, S.H., M.H.
NIP. 19740116 199802 2 001

Diketahui

Banjarmasin, 21 Maret 2023

Ketua Program,



Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M. H.
NIP. 19830903 200912 1 002

LEMBAR PENGESAHAN

**PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**

Diajukan Oleh

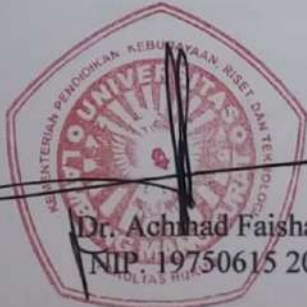
**SARI FEBRIYANA MURIYA
NIM. 1910211320019**

Skripsi ini memenuhi syarat untuk disahkan
sebagai persyaratan yudisium

Nomor : 156/UN8.1.11/SP/2023

Tanggal : 24 MAR 2023

Disahkan
Dekan,


Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H
NIP. 19750615 200312 1 001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan
di depan sidang panitia penguji

pada hari Senin tanggal 20 Maret 2023
dengan susunan Panitia Penguji

SUSUNAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Ketua/Anggota : Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.H., M.Hum.

Sekretaris/Anggota : Tavinayati, S.H., M.H.

Anggota : 1. Hj. Zakiyah, S.H., M.H.
2. Hj. Syahrída, S.H., M.H.
3. Lena Hanifah, S.H., LL.M., Ph.D.

Ditetapkan dengan Keputusan
Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat
Nomor : 325/UN8.1.11/SP/2023
Tanggal : 14 Maret 2023

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sari Febriyana Muriya
Nomor Induk Mahasiswa : 1910211320019
Program Kekhususan : Hukum Perdata
Bagian Hukum : Hukum Perdata
Program : Program Sarjana (S1)
Program Studi : Program Studi Hukum

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi saya yang berjudul:

PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN

Merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya aku sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, kecuali terhadap kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi saya ini hasil jiplakan (dibuatkan atau plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk bersedia gelar kesarjanaannya saya dicabut sesuai dengan aturan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan itu dibuat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun.

Banjarmasin, 10 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Sari Febriyana Muriya

NIM. 1910211320019

MOTO

Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya.
Dan laksanakanlah urusan akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok.
(Hadits Riwayat Ibnu Asakir)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Robbil Alamin, segala puji bagi Allah SWT atas Kuasa dan Ridho-Nya karya ilmiah skripsi ini dapat diselesaikan. Karya ini dipersembahkan kepada orang-orang yang saya cintai dan sayangi, yang telah banyak memberikan bantuan dan semangat juga doa selama proses penyusunan karya ilmiah skripsi ini, terkhusus:

Papa dan mama terkasih

Karya ilmiah skripsi ini ananda persembahkan kepada papa Ali Wardani, mama Maslara dan papa Mustafa terimakasih untuk cinta dan kasih sayang tiada akhir.

Terimakasih untuk pengorbanan yang telah dilakukan, setiap waktu yang tercurahkan untuk mendidik ananda.

Kaka terkasih

Terimakasih kepada kaka Ariya Pratama dan kaka Muhammad Andi Setiawan atas dorongan, motivasi dan semangatnya selama ini agar dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dosen pembimbing skripsi

Terimakasih sedalam-dalamnya kepada Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H. dan Ibu Hj. Syahrida, S.H., M.H. atas bimbingan yang telah diberikan kepada penulis selama masa penyusunan skripsi ini. Teriring selalu doa untuk kedua pembimbing skripsi penulis, semoga senantiasa berada dalam lindungan Allah SWT.

RINGKASAN

Sari Febriyana Muriya. Maret 2023. **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 57 halaman. Pembimbing Utama: Hj. Zakiyah, S.H., M.H., dan Pembimbing Pendamping: Hj. Syahrida, S.H., M.H.

Proses untuk mendapatkan listrik dari PT PLN (Persero) harus terjadi perjanjian antara pelanggan dengan PT PLN (Persero). Dengan adanya perjanjian, maka secara tidak langsung akan timbul hak dan kewajiban secara timbal balik antara perusahaan listrik negara dengan pelanggan listrik, dimana kedua belah pihak mempunyai kehendak untuk melakukan suatu prestasi yang telah diperjanjikan. Walaupun perjanjian yang sudah berjalan cukup lama ataupun baru inilah dalam pelaksanaan kegiatan hak dan kewajiban di masing-masing pihak, masih ada saja terjadinya konflik oleh satu pihak yang sengaja ataupun tidak sengaja menimbulkan kerugian di pihak yang ada di dalam perjanjian tersebut. Pada praktiknya itu PT PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik harus didasarkan dengan amanat Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang wajib memberikan informasi yang jelas terhadap barang atau jasa yang diperdagangkan. Akan tetapi timbul permasalahan kepada PT PLN (Persero), mengingat yang menentukan persetujuan atau menolak yaitu pihak pelanggan. Sebagai masyarakat yang menjadi calon pelanggan PT PLN (Persero) cenderung hanya menganggap perjanjian sebagai sarana dokumentasi semata, dan baru dicermati isi perjanjian ketika terjadi permasalahan, akibatnya timbul konflik antara pihak PT PLN (Persero) dengan pelanggan.

Tujuan dari penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui jenis sengketa antara konsumen dengan PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui cara penyelesaian di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin dalam sengketa yang dilakukan oleh konsumen.

Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan tipe penelitian adalah sistematika hukum yakni mengadakan identifikasi terhadap pengertian pokok dalam hukum seperti subyek hukum, hak dan kewajiban, peristiwa hukum dalam peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan sifat penelitian hukumnya, yakni preskriptif, maka pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Untuk menganalisis isu hukumnya, menggunakan sumber bahan hukum primer, bahan hukum sekunder maupun bahan hukum tersier, yang teknik pengumpulannya melalui kepustakaan atau studi dokumen. Bahan hukum yang didapat dianalisis melalui analisis secara sistematis dengan mengutip bahan hukum yang ditemukan tersebut.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa:

1. Jenis sengketa konsumen di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin ini adalah jenis sengketa secara administrasi yakni keterlambatan pembayaran tagihan listrik karena konsumen tidak menjalankan kewajibannya untuk membayar tagihan listrik yang berlaku setiap bulannya sesuai dengan ketentuan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Jenis sengketa yang kedua adalah jenis sengketa secara teknis yakni pelanggaran pemakaian tenaga listrik karena konsumen melakukan perusakan perangkat PT PLN (Persero) serta pencurian aliran listrik secara ilegal yang seharusnya tidak boleh dilakukan dalam ketentuan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik tersebut. Sengketa-sengketa tersebut sering ditemukan oleh pihak PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin pada setiap tahunnya, maka PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin akan memberikan denda berupa sanksi yang diterapkan dalam bentuk keharusan untuk membayar dengan sejumlah uang, yang mana hal tersebut dikarenakan akibat adanya pengingkaran terhadap Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik yang telah disepakati sebelumnya dan denda tersebut dapat diberikan dengan cara sebuah konsekuensi lanjutan apabila tidak ada penyelesaian yang terlaksana dari kedua belah pihak.
2. Cara penyelesaian sengketa konsumen di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin dilaksanakan dengan cara negosiasi terlebih dahulu pada kedua belah pihak tanpa adanya pihak ketiga yang menjadi penengah maupun menjadi pengambil keputusan, karena sangat diharapkan dalam hal sengketa keterlambatan pembayaran tagihan listrik dan sengketa pelanggaran pemakaian tenaga listrik yang sering terjadi setiap tahunnya dilakukan dengan penyelesaian sengketa diluar pengadilan secara damai di antara para pihak, sebelum akhirnya memutuskan melalui pengadilan. Mengingat penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan secara damai ini memiliki berbagai manfaat bagi kedua belah pihak yang bersengketa, ditambah lagi sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Maka penyelesaian sengketa konsumen di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin diselesaikan dengan cara musyawarah (negosiasi) yang saling menguntungkan satu sama lain

Sari Febriyana Muriya. Maret 2023. **PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI PT PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) KOTA BANJARMASIN**. Skripsi, Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, 57 halaman. Pembimbing Utama: Hj. Zakiyah, S.H., M.H., dan Pembimbing Pendamping: Hj. Syahrida, S.H., M.H.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui jenis sengketa antara konsumen dengan PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin dan juga untuk mengetahui cara penyelesaian di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin dalam sengketa yang dilakukan oleh konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif yang menggunakan pendekatan perundang-undangan dan kasus melalui analisis bahan hukum secara sistematis.

Menurut hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, jenis sengketa konsumen di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin adalah jenis sengketa secara administrasi yakni keterlambatan pembayaran tagihan listrik karena konsumen tidak menjalankan kewajibannya untuk membayar tagihan listrik yang berlaku setiap bulannya. Jenis sengketa yang kedua adalah jenis sengketa secara teknis yakni pelanggaran pemakaian tenaga listrik karena konsumen melakukan perusakan perangkat PT PLN (Persero) serta pencurian aliran listrik secara ilegal. **Kedua**, cara penyelesaian sengketa konsumen di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin dilaksanakan dengan cara negosiasi terlebih dahulu pada kedua belah pihak tanpa adanya pihak ketiga yang menjadi penengah maupun menjadi pengambil keputusan, sebelum akhirnya memutuskan harus menempuh melalui pengadilan.

Kata kunci: Sengketa Konsumen, PT Perusahaan Listrik Negara.

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatu,

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan taufik dan rahmat-Nya dengan memberikan kesehatan, kekuatan, dan ketabahan, akhirnya dapat menghantarkan penulis kepada selesainya penyusunan skripsi yang berjudul **“Penyelesaian Sengketa Konsumen di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Kota Banjarmasin”** sebagai salah satu syarat menempuh derajat gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat.

Penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tertata dengan baik, tanpa mendapatkan bantuan, dorongan, dukungan, masukan dan bimbingan dari berbagai pihak dan kalangan, baik secara perseorangan maupun kelembagaan. Oleh karena itu, dengan rasa hormat yang tulus disertai dengan ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Yang terhormat lagi amat terpelajar **Bapak Prof. Dr. Abdul Halim Barkatullah, S.Ag., S.H., M.Hum.**, mantan Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat dan yang terhormat lagi terpelajar **Bapak Dr. Achmad Faishal, S.H., M.H.**, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berkenan menerima penulis sebagai mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat pada Program Sarjana Program Studi Hukum;
2. Yang terhormat terpelajar **Bapak Muhammad Ananta Firdaus, S.H., M. H.**, selaku Ketua Program Sarjana Program Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah bersedia memberikan layanan akademik dan administratif kepada penulis sejak awal studi sampai saat ini;
3. Yang terhormat terpelajar **Ibu Hj. Zakiyah, S.H., M.H.**, selaku Pembimbing Utama dan yang terhormat terpelajar **Ibu Hj. Syahrida, S.H., M.H.**, selaku Pembimbing Pendamping, yang dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan masukan terkait dengan penulisan skripsi ini, baik dari sejak

penyusunan proposalnya sampai dengan penyelesaian penyusunan penulisan skripsi ini;

4. Yang terhormat terpelajar **Ibu Indah Rahmadany, S.H., M.H.**, selaku dosen pembimbing akademik, atas segala arahan, bimbingan, dan motivasinya dalam menyusun rencana studi hingga selesai tepat pada waktunya;
5. Yang terhormat terpelajar seluruh **Bapak/Ibu Dosen** Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan dan membuka wawasan berpikir mengenai dunia hukum. Betapa banyak ilmu yang didapat dari mereka, yang kesemuanya itu memberikan inspirasi agar menjadi orang lebih bermanfaat bagi orang lain;
6. Yang terhormat **supervisor dan staf PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin** yang telah memberikan izin dan membantu dalam pengambilan data di wilayah Kota Banjarmasin;
7. Kepada teman penulis **Hidayah Meiranda, Indriani dan Emelia Muntaha Yanti** yang telah memberi semangat dan doa semoga kita bisa mencapai kesuksesan dengan jalan masing-masing;
8. Kepada semua pihak yang tidak mungkin lagi disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini, yang telah membantu penulis baik langsung maupun tidak langsung, memberikan dorongannya, sehingga penyusunan skripsi ini selesai tepat waktu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf bila ada kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Kritik dan saran kami hargai demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang, Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat bernilai positif bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banjarmasin, Maret 2023

Sari Febriyana Muriya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPEL LUAR	i
HALAMAN SAMPEL DALAM	ii
HALAMAN JUDUL DAN PRASYARAT GELAR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
SUSUNAN PANITIA PENGUJI UJIAN SKRIPSI	vi
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	viii
RINGKASAN	ix
ABSTRAK	xi
UCAPAN TERIMA KASIH	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN	xv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Keaslian Penelitian	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Perjanjian	12
B. Jual Beli Tenaga Listrik	16
C. Konsumen	17
D. Pelaku Usaha	19
E. Sengketa Konsumen	20
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	23
A. Jenis Sengketa Antara Konsumen Dengan PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin	23
B. Cara Penyelesaian Sengketa Konsumen PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin	40
BAB IV PENUTUP	55
A. Simpulan	55
B. Saran	56
DAFTAR RUJUKAN	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang

Burgerlijk Wetboek (BW) (Himpunan Tiga Kitab Utama Undang-Undang Hukum Indonesia. Jakarta: PT Grasindo)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821).

Peraturan Menteri

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Peraturan Direksi

Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 088-Z.P/DIR/2016 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

Keputusan Direksi

Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 163-1.K/DIR/2012 Tentang Penyesuaian Rekening Pemakaian Tenaga Listrik (PRPTL).

Surat Otoritas Jasa Keuangan

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Sengketa Konsumen di PT PLN (Persero) Kota Banjarmasin Tahun 2022	37
Tabel 3.2 : Jumlah Konsumen Listrik di Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan Tahun 2022	42

