

**UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DILAKUKAN BPSK  
DALAM KASUS DUGAAN PENCURIAN ARUS LISTRIK  
DI KOTA PADANG**

**ARTIKEL**



**Disusun Oleh :**

**FABIOLA NANDA KASUMA**  
**1510012111080**

**Program Kekhususan  
HUKUM PERDATA**

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2020**

**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS BUNG HATTA**

**PERSETUJUAN ARTIKEL/JURNAL**

**No. Reg : 351/Pdt/02/IX-2020**

Nama : **Fabiola Nanda Kasuma**  
NPM : **1510012111080**  
Program Kekhususan : **Hukum Perdata**  
Judul Skripsi : **UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN  
YANG DILAKUKAN BPSK DALAM KASUS  
DUGAAN PENCURIAN ARUS LISTRIK DI  
KOTA PADANG**

Telah dikonsultasikan dan disetujui oleh pembimbing untuk di *upload* ke *website*

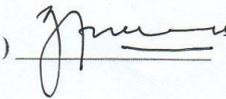
1. **As Suhaiti Arief, S.H., M.H.**

(Pembimbing I)



2. **Elyana Novira, S.H., M.H.**

(Pembimbing II)



**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Bung Hatta**

**(Dr. Uning Pratimaratri, S.H., M.Hum)**

# UPAYA PERLINDUNGAN KONSUMEN YANG DILAKUKAN BPSK DALAM KASUS DUGAAN PENCURIAN ARUS LISTRIK DI KOTA PADANG

Fabiola Nanda Kasuma<sup>1</sup>, As Suhaiti Arief<sup>1</sup>, Elyana Novira<sup>1</sup>,

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Hukum pada Program Sarjana,

Universitas Bung Hatta

Dosen Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

Email : [fabiolananda12@gmail.com](mailto:fabiolananda12@gmail.com)

## ABSTRACT

PT. State Electricity Company (Persero) which is a State Owned Company State (BUMN) which is responsible for providing electricity services to the community, the provision of services is often not optimal thus detrimental to consumers. In solving these problem can report to BPSK to resolve the problem. Formulas problems: 1) What is reason for the consumers suing PT PLN to BPSK Kota Padang? 2) How is the dispute resolution process by BPSK between consumers who suspected of having committed electricity theft with business actors? 3) What is the role of the Padang city BPSK in providing protection law against consumers who are disadvantaged due to the withdrawal of electricity by business actors unilaterally? This type of research is sociological law, sources data are primary data and secondary data, data collection the techniques with interview and document study, data were analyzed qualitatively. Conclusion of result research: 1) Consumers feel disadvantaged by PT PLN for neglecting consumer rights. 2) Settlement of consumer disputes by means of arbitration in order consumers and business actors are not mutually disadvantaged. 3) Take into account the lawsuit filed by the consumers and the consumers claim is granted.

**Keywords: BPSK, Business Actors, Legal Protection**

## 1. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Listrik sebagai sumber energi dan penerangan, merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi manusia. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena listrik merupakan satu-satunya energi yang mampu menjalankan segala bentuk aktivitas operasional, pengelolaan, pengendalian sarana komunikasi dan informasi di kantor, perusahaan, instansi pendidikan maupun kegiatan rumah tangga. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa hampir keseluruhan aktivitas kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari penggunaan tenaga listrik.

Pemenuhan kebutuhan tenaga listrik di Negara Kesatuan Republik Indonesia

dilaksanakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan listrik kepada masyarakat sebagai konsumen yang membutuhkan ketersediaan tenaga listrik. Tenaga listrik memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong kegiatan ekonomi.

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, PT.PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara diserahi tugas utama untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik yang sebesar-besarnya untuk kepentingan umum. Dalam Undang-undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan menyebutkan “bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai negara yang penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah

daerah” penyediaan tenaga listrik perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu.

Menurut Pasal 8 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik bahwa usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dilaksanakan sesuai dengan Rencana Umum Ketenagalistrikan dan Rencana Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

Pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) kepada konsumen masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa masalah kelistrikan yang dialami oleh konsumen yang menyebabkan kerugian yang diderita konsumen seperti pencurian arus listrik yang dilakukan sebagian oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab sehingga membuat voltase naik turun, dan pemadaman listrik secara sepihak oleh PLN, sehingga perlu adanya perlindungan hukum terhadap masyarakat sebagai konsumen listrik. Perlindungan konsumen itu merupakan hak setiap konsumen yang diatur dalam peraturan Perundang-undangan.

#### B. Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang akan diangkat dan dibahas berdasarkan latar belakang tersebut adalah sebagai berikut:

1. Apakah alasan konsumen menggugat PT PLN ke BPSK Kota Padang?
2. Bagaimanakah proses penyelesaian sengketa oleh BPSK antara konsumen yang diduga melakukan pencurian arus listrik dengan PT PLN?
3. Bagaimanakah peran BPSK Kota Padang dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen yang dirugikan akibat pencabutan listrik oleh pelaku usaha secara sepihak?

#### C. Metode Penelitian

##### 1. Jenis Penelitian

Ditinjau dari sudut metode yang dipakai maka penelitian ini dapat digolongkan dalam jenis penelitian yuridis sosiologis yang artinya meninjau keadaan permasalahan yang ada dilapangan dikaitkan dengan aspek hukum yang berlaku. Dalam penelitian ini penulis langsung mengadakan penelitian pada lokasi atau tempat yang diteliti melalui wawancara dengan responden, disamping itu juga dilakukan penelitian kepustakaan untuk memperoleh data sekunder.

##### 2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder.

###### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan melakukan wawancara dengan responden Ibu Mulyati Ketua Sekretariat BPSK Kota Padang, Bapak Martias Ketua Majelis BPSK Kota Padang dan Bapak A.H Arslan konsumen dari PT PLN Rayon Kuranji Padang.

###### b. Data Sekunder

Data yang bersumber dari penelitian kepustakaan terdiri dari:

###### 1) Bahan hukum primer

Yaitu bahan yang bersumber dari penelitian kepustakaan yang diperoleh dari:

1. Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
2. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

4. Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik
  5. Putusan Majelis Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Nomor:02/PTS/BPSK-PDG/ARBT/III/2018
- 2) Bahan hukum sekunder  
Bahan hukum sekunder, yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, hasil penelitian, buku- buku, karya ilmiah, data yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
3. Teknik Pengumpulan Data
- a. Wawancara  
Wawancara dilakukan dengan komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara terstruktur yaitu mempersiapkan daftar pertanyaan yang relevan dengan rumusan permasalahan dalam penelitian ini yang ditujukan kepada responden dengan tujuan untuk menggali informasi yang diinginkan dalam rangka menunjang penelitian ini sehingga mendapatkan informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan responden Ketua Majelis BPSK Kota Padang dan responden konsumen PT.PLN.
  - b. Studi Dokumen  
Studi dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari bahan-bahan

kepustakaan atau literatur-literatur yang ada, terdiri dari undang-undang, buku-buku, hasil penelitian, data yang ada pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### 4. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu analisis yang didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai hukum positif dengan mendeskripsikan data-data. Dengan menganalisis data primer dan sekunder yang dapat diperoleh dari penelitian disusun dengan teratur dan sistematis, kemudian dianalisa untuk kesimpulan.

## 2 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Alasan Konsumen Menggugat PT PLN ke BPSK Kota Padang

Karena ada nya beberapa kejanggalan maka konsumen menggugat PT PLN ke BPSK Kota Padang. Kejanggalan itu adalah:<sup>1</sup>

1. Kejanggalan pertama adalah ketika konsumen meminta kepada dua orang petugas yang datang pertama untuk menunggu terlebih dahulu konsumen, mereka tidak mengabulkannya dan tetap melakukan pemeriksaan terhadap meteran listrik di rumah konsumen
2. Kejanggalan kedua terjadi ketika dua orang petugas/pegawai yang datang lebih awal disusul oleh tim P2TL yang berselang lebih 5 menit,

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Bapak. Nurmatias SH selaku Ketua Majelis BPSK Kota Padang. Hari Rabu 23 Juli 2020 pukul 10.45 WIB

padahal jarak antara rumah konsumen dengan kantor PLN Kuranji menghabiskan waktu 15 menit.

3. Adanya rencana penggantian meteran yang dilakukan oleh petugas PLN yang dilaksanakan pada tanggal 8 desember 2017 tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu baik itu teguran I,II maupun teguran ke III.
4. Angka Rp. 18.172.138,- (delapan belas juta tujuh puluh dua ribu seratus tiga puluh delapan rupiah) yang dibebankan kepada konsumen atas kerusakan meteran listrik tersebut tidak beralasan.

#### **B. Proses Penyelesaian Sengketa di BPSK Kota Padang Antara Pelaku Usaha Dengan Konsumen**

Berdasarkan wawancara penulis dengan Bapak Nurmatias selaku Ketua Majelis BPSK bahwa data pengaduan yang diterima secara benar dan lengkap diajukan oleh Kepala Sekretariat kepada Ketua BPSK, selanjutnya Ketua BPSK membuat surat panggilan kepada tergugat dan penggugat agar hadir pada sidang pertama. Ketua BPSK juga harus membentuk majelis dan menunjuk panitera, hal ini harus dilakukan sebelum sidang pertama.<sup>2</sup> Bagi pengaduan yang tidak lengkap, pengaduan tersebut dikembalikan kepada pengadu untuk dilengkapi. Ketua BPSK dapat menolak permohonan penyelesaian sengketa konsumen jika permohonan yang disampaikan tidak memenuhi ketentuan sebagaimana yang diatur

dalam pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, dan penolakan juga dapat dilakukan apabila permohonan yang diajukan bukan merupakan kewenangan BPSK sebagaimana yang diatur dalam pasal 3 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Gugatan yang dimasukan oleh konsumen diberi kertas disposisi untuk diserahkan kepada Ketua BPSK Kota Padang, Ketua BPSK Kota Padang dengan kewenangan menunjuk Majelis dan Panitera yang ditunjuk untuk menyidang dan memutuskan perkara ini. Setelah Ketua BPSK menunjuk Majelis dan Panitera untuk menyidang dan memutus perkara ini maka, paling lambat 5 hari setelah dibuat Surat Keputusan Penunjukan Majelis dan Panitera yang ditunjuk untuk menangani kasus ini, maka Panitera yang ditunjuk untuk menangani kasus ini akan memanggil secara resmi para pihak untuk datang menghadap Majelis untuk dilakukan konfirmasi gugatan. Konfirmasi gugatan ini dilakukan untuk mengantisipasi kebuntuan penyelesaian kasus dan konfirmasi gugatan ini paling banyak dilakukan 2 (dua kali persidangan), apabila Majelis sidang memeriksa dan memutus perkara atau tidak melihat celah akan selesai secara *win-win solution*, maka majelis meminta kepada para pihak untuk melakukan pemilihan bentuk penyelesaian. Pada kasus ini

---

<sup>2</sup>Hasil wawancara dengan Bapak. Nurmatias SH selaku Ketua Majelis BPSK Kota Padang.Hari Rabu 23 Juli 2020 pukul 10.45 WIB

majelis memperhatikan dan melihat tidak akan penyelesaian secara *win-win solution* dan meminta kepada panitera untuk memberikan form isian untuk dilakukan pemilihan bentuk penyelesaian. Konsumen memilih bentuk penyelesaian secara arbitrase sedangkan pihak pelaku usaha memilih bentuk penyelesaian secara mediasi. Sesuai dengan SOP BPSK Kota Padang, maka majelis memutuskan bentuk penyelesaian secara arbitrase.

**C. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pencabutan Meteran Listrik Oleh Pelaku Usaha**

1. Menimbang bahwa, kewenangan majelis yang menyidang dan memutus perkara diatur dalam pasal 52 huruf (a), (e), (f), (g), (h), (j), (k) Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
2. Menimbang bahwa, yang menjadi permasalahan dalam perkara adalah adanya kegiatan pembongkaran meteran listrik di rumah kediaman konsumen yang dilakukan oleh pelaku usaha seperti yang dijelaskan pada isi gugatan konsumen diatas.
3. Menimbang bahwa, pada tanggal 18 November 2014, dilakukan perubahan daya di rumah kediaman penggugat dari 900 Watt-1300 Watt menjadi 1300-2200 Watt dengan alasan yang disampaikan tergugat kepada penggugat dan penggugat bersedia pada saat itu untuk menambah daya tersebut. Selanjutnya beberapa hari setelah itu sekitar tanggal 20 November

2014 baru terjadi pergantian meteran di rumah kediaman penggugat.

4. Menimbang bahwa, setelah terjadinya pergantian meteran di rumah penggugat pada tanggal 20 November 2014 penggugat tidak pernah lagi melihat keadaan meteran listrik di rumahnya sampai terjadi pembongkaran meteran listrik yang permasalahannya yang terjadi antara penggugat dengan tergugat saat ini.
5. Menimbang bahwa, tergugat telah melakukan pembiaran terhadap permasalahan penggugat dengan tidak memberitahukan dari bulan pertama atas adanya kesalahan dengan meteran listrik di rumah penggugat, padahal petugas pencatat meteran listrik setiap bulannya selalu mencatat jumlah angka yang tertera pada meteran listrik di rumah penggugat.
6. Menimbang bahwa, tergugat melakukan pemadaman aliran listrik di rumah kediaman penggugat sejak tanggal 26-01-2018 sehingga penggugat beserta keluarganya tidak nyaman tinggal di rumahnya.
7. Menimbang bahwa, berdasarkan Keputusan Direksi PLN Nomor 1486.K/DIR/2011 Pasal 10 Ayat 5 dinyatakan dalam pelaksanaan P2TL tidak disertai oleh penyidik atau pemakai tenaga listrik tidak bersedia menandatangani Berita Acara Pemeriksaan maka, penandatanganan dapat dimintakan kepada Ketua RT/RW yang mengenal pemakai tenaga listrik sebagai saksi. Pada pelaksanaan P2TL ini tidak dilaksanakan bersama penyidik akan tetapi juga tidak terdapat saksi sebagaimana yang ditentukan dalam ketentuan Direksi PLN tersebut, maka Berita Acara Pemeriksaan tersebut tidak sah.

8. Menimbang bahwa, putusnya kawat meteran listrik di rumah kediaman penggugat merupakan hal yang tidak wajar dan tidak mungkin dilakukan oleh orang biasa yang tidak mengerti ilmu kelistrikan. Berbagai kemungkinan bisa saja terjadi sebagai penyebab putusnya kawat meteran listrik di rumah penggugat.
9. Menimbang bahwa, letak meteran listrik di rumah penggugat berada di rumah penggugat yang bisa dilihat dan dijangkau oleh setiap orang dan letaknya tidak tertutup.
10. Menimbang bahwa, dalam hal terjadinya pembongkaran terhadap meteran listrik di rumah penggugat, penggugat dalam persidangan sebelumnya bersikukuh tidak pernah melakukan atau mengotak atik meteran dengan tujuan untuk mencari keuntungan bagi penggugat. Kekukuhan untuk menyatakan tidak bersalah ini dibuktikan oleh penggugat dengan membiarkan adanya pemutusan aliran listrik ke rumah penggugat.
11. Menimbang bahwa, pemutusan aliran listrik ke rumah penggugat merupakan suatu pukulan mental bagi penggugat dan hal ini merupakan suatu aib di masyarakat, hal ini tidak dipedulikan oleh penggugat karena penggugat yakin tidak pernah melakukan kecurangan ataupun menyuruh orang lain untuk melakukan perbuatan yang mengakibatkan terjadinya permasalahan.
12. Menimbang bahwa, dalam pelaksanaan P2TL ini tidak melibatkan kepolisian dan hal ini dapat kita lihat dari hasil jawaban tergugat.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan sebagaimana dimaklumi bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen adalah lembaga non struktural yang diberi

tugas dan wewenang untuk menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dan/atau penyedia jasa dengan konsumen. Setiap konsumen atau ahli waris konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha dan/atau penyedia jasa, dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen baik secara tertulis maupun lisan melalui Sekretariat BPSK.<sup>3</sup>

Permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang diajukan oleh ahli waris atau kuasanya dilakukan apabila konsumen meninggal dunia, sakit atau telah berusia lanjut sehingga tidak dapat mengajukan pengaduan sendiri baik secara tertulis maupun lisan yang dibuktikan dengan surat keterangan dokter dan bukti Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta dinyatakan tidak cakap bertindak dalam hukum sesuai ketetapan peraturan Perundang-undangan yang berlaku, atau orang asing (Warga Negara Asing). Permohonan yang diajukan untuk penyelesaian sengketa konsumen telah diatur dalam pasal 16 Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, yang berbunyi :<sup>4</sup> Permohonan penyelesaian sengketa konsumen secara tertulis harus memuat secara benar dan lengkap mengenai

- a. nama dan alamat lengkap konsumen, ahli waris atau kuasanya disertai bukti diri;
- b. nama dan alamat lengkap pelaku usaha;
- c. barang atau jasa yang diadukan
- d. bukti perolehan (bon, faktur, kwitansi dan dokumen bukti lain)

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Nurmatias SH selaku Ketua Majelis BPSK Kota Padang, Rabu 23 Juli 2020, Pada pukul 11.00 WIB

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Nurmatias SH selaku Ketua Majelis BPSK Kota Padang, Rabu 23 Juli 2020, Pada pukul 11.00 WIB

- e. keterangan tempat, waktu dan tanggal diperoleh barang atau jasa tersebut;
- f. saksi yang mengetahui barang atau jasa tersebut diperoleh;
- g. foto-foto barang dan kegiatan pelaksanaan jasa, bila ada.

Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara mediasi dilakukan sendiri oleh para pihak yang bersengketa dengan didampingi oleh Majelis bertindak aktif sebagai Mediator. Penyelesaian sengketa konsumen dengan cara arbitrase dilakukan sepenuhnya dan diputuskan oleh Majelis yang bertindak sebagai Arbiter.

Prosedur beracara di BPSK dengan mengajukan gugatan kemudian ada proses jawaban dan alat bukti menurut Pasal 22 jo 28 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Putusan BPSK adalah mengabulkan (seluruh, sebagian), menolak, damai. Proses penyelesaian sengketa melalui BPSK selambatlambatnya dalam waktu 21 hari kerja terhitung sejak permohonan diterima oleh Sekretariat BPSK. Mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri selambatlambatnya 14 hari kerja, terhitung sejak pemberitahuan putusan majelis diterima oleh para pihak yang bersengketa. Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan dalam pemberian perlindungan hukum kepada konsumen BPSK tidak berat sebelah dan lebih mengutamakan penyelesaian dengan mediasi agar nantinya penyelesaian sengketa tidak sampai ke Pengadilan. Dari penyelesaian sengketa konsumen tersebut, pelaku usaha yang terbukti bersalah dapat dikenakan sanksi administratif maupun sanksi pidana, hal tersebut dapat direalisasikan dengan menjadikan diri kita konsumen yang cerdas yang mengetahui hak-hak dan kewajiban konsumen atas setiap barangdan/atau jasa yang kita gunakan.

### **3. PENUTUP**

#### **a. Saran**

Dalam melaksanakan teguran sebaiknya PLN sebagai pelaku usaha transparan untuk menindak konsumen yang tidak memenuhi kewajibannya sesuai dengan standar yang ada dan tidak mengabaikan hak konsumen.

Untuk menghindari kasus yang serupa sebaiknya PLN mensosialisasikan kepada masyarakat agar beralih kepada token sehingga mengurangi adanya kejadian yang tidak diinginkan, seperti tunggakan pembayaran listrik, pencabutan meteran listrik konsumen dan lain sebagainya.

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) memiliki peranan sangat baik dalam memberikan perlindungan bagi konsumen listrik yang dirugikan oleh pelaku usaha PLN dengan memberikan sanksi, sehingga putusan ini harus dapat dilaksanakan dengan maksimal dan setiap putusan dapat diterapkan di kasus yang telah diputuskan.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Pada kesempatan ini dengan kerendahan hati penulis, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu As Suhaiti Arief S.H., M.H sebagai Pembimbing I dan Ibu Elyana Novira S.H., M.H sebagai Pembimbing II yang banyak membantu dan memberikan nasihat maupun saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Uning Pratimaratri S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
2. Bapak Dr. Zarfina S.H., M.H sebagai Wakil Dekan Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta

3. Bapak Adri S.H.,M.H sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
4. Ibu Deswita Rosra S.H.,M.H selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang selalu memberikan arahan sejak awal penulis berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
5. Karyawan dan Karyawati Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta
6. Untuk yang tercinta kedua orang tua penulis Ayahanda Asben Hendri S.E.,M.M dan Ibunda Rosselini Kasuma Bangsa S.SOS yang telah mendidik dengan kasih sayang.
7. Abang-abang tersayang Bima Ekananda Nugraha S.E dan Aulia Ivan Nugraha S.E dan adikku Eugenia Azzara Kasuma, yang selalu memberikan selamat kepada penulis saat mengerjakan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada mahasiswa hukum angkatan 2015 yg selalu menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi.

## DAFTAR PUSTAKA

### a. Buku-Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2017, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta
- Az Nasution, 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Diadit Media: Jakarta
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2019, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta

Frans Hendra Winarta, 2016. *Hukum Penyelesaian Sengketa*. Sinar Grafika. Jakarta

Nurnaningsih Amriani, 2012. *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, Raja Grafindo Persada: Jakarta

Rosmawati, 2018, *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Jakarta

Wahyu Sasongko, 2016. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, UNILA: Bandar Lampung

Yusuf Shofie, 2003. *Penyelesaian Sengketa Konsumen Menurut Undang-undang Perlindungan konsumen Teori dan Praktek Penegakan Hukum*, Citra Aditya Bakti: Bandung

### b. Peraturan perundang-undangan

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Perubahan atas peraturan pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik

Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan

Wewenang Badan Penyelesaian  
Sengketa Konsumen

**c. Sumber lain**

Direktorat Pemberdayaan  
Konsumen Ditjen Standarisasi dan  
Perlindungan Konsumen  
Kementerian Perdagangan,  
*Himpunan Peraturan  
Perlindungan Konsumen Seri  
Kelembagaan*

Sharing Ilmu Hukum,  
*Pengertian Sengketa  
Konsumen,*  
<https://serlania.blogspot.com>,

[https://id.wikipedia.org/wiki/Badan\\_Penyelesaian\\_Sengketa\\_Konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Badan_Penyelesaian_Sengketa_Konsumen)

