

**PEMUTUSAN LISTRIK SEPIHAK OLEH PT PLN BATAM DAN MEKANISME  
PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN OLEH BPSK : Studi Putusan No. 016/PK  
/BPSK/X/2021**

**Liska Muslimma**

Universitas Putera Batam

E-mail: : [muslimmaliska@gmail.com](mailto:muslimmaliska@gmail.com)

**Diki Zukriadi**

Universitas Putera Batam

E-mail: : [zukriadiki@gmail.com](mailto:zukriadiki@gmail.com)

***Abstract***

*This research is motivated by the increasing number of disputes between consumers and public service providers, particularly regarding the unilateral action of PT PLN Batam to cut off electricity supply without following the proper Electricity Usage Control (P2TL) procedures. These actions often disregard consumers' basic rights to information and transparency, leading to harm for vulnerable consumer groups. The purpose of this research is to analyze the validity of electricity disconnection without notice and to examine the role and effectiveness of the Consumer Dispute Resolution Agency in providing legal protection and resolving disputes thru arbitration mechanisms. The research method used is normative juridical with a case study approach, a statutory approach, and a case approach. The research results indicate that the unilateral disconnection of electricity without a tiered calling procedure is an Unlawful Act because it violates the principle of decency and the legal obligations of business actors as regulated in the Consumer Protection Act and internal PLN regulations. Normatively, this research strengthens the position of the Consumer Protection Act as the legal umbrella underpinning the supremacy of consumer rights over sectoral regulations. However, systemic weaknesses were found in the Consumer Dispute Resolution Body, including a shortage of technical experts in electricity and dependence on general courts for enforcement, making the body's arbitration decisions vulnerable to legal challenges by businesses.*

**Keywords:** *Arbitration; Unilateral Power Disconnection; Consumer Protection.*

**Abstrak**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh maraknya sengketa antara konsumen dan penyedia layanan publik, khususnya terkait tindakan sepihak pemutusan aliran listrik oleh PT PLN Batam tanpa melalui prosedur Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) yang sah. Tindakan tersebut seringkali mengabaikan hak-hak dasar konsumen atas informasi dan transparansi, sehingga menimbulkan kerugian bagi kelompok konsumen rentan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis keabsahan tindakan pemutusan listrik tanpa pemberitahuan serta mengkaji peran dan efektivitas Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam memberikan perlindungan hukum serta memutus sengketa melalui mekanisme arbitrase. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan studi kasus dan pendekatan perundang-undangan (statute approach) dan pendekatan kasus (case approach). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan pemutusan listrik secara sepihak tanpa prosedur pemanggilan berjenjang merupakan Perbuatan Melawan Hukum karena melanggar asas kepatutan dan kewajiban hukum pelaku usaha yang diatur dalam undang-undang perlindungan konsumen dan regulasi internal PLN. Secara normatif, penelitian ini memperkuat kedudukan undang-undang perlindungan konsumen sebagai payung hukum yang melandasi supremasi hak konsumen di atas aturan sektoral. Namun, ditemukan kelemahan sistemik pada Badan penyelesaian sengketa konsumen berupa keterbatasan ahli teknis kelistrikan dan ketergantungan eksekusi pada pengadilan umum yang menyebabkan putusan arbitrase badan penyelesaian sengketa konsumen rentan terhadap upaya keberatan hukum oleh pelaku usaha.

**Kata Kunci:** Arbitrase; Pemutusan Listrik Sepihak; Perlindungan Konsumen.

## I. PENDAHULUAN

Listrik pada hakikatnya merupakan energi yang memegang peranan penting bagi keberlangsungan hidup manusia. Kehadiran listrik tidak hanya sebatas alat penerangan, tetapi juga menjadi penopang utama berbagai aktivitas ekonomi, sosial, pendidikan, hingga kesehatan. Dalam era modern, listrik bahkan dipandang sebagai infrastruktur dasar yang keberadaannya sejajar dengan kebutuhan pokok lain seperti pangan, sandang, dan papan. Keandalan pasokan listrik menjadi indikator kemajuan suatu negara, sebab ketersediaannya berkorelasi langsung dengan tingkat produktivitas, investasi, serta kesejahteraan masyarakat. Di banyak negara berkembang, peningkatan rasio elektrifikasi bahkan dijadikan tolok ukur kesuksesan pembangunan. Dengan demikian, energi listrik bukan hanya sekedar komoditas, melainkan juga instrumen penting dalam pembangunan nasional.

Pentingnya listrik juga telah diakui secara normatif dalam sistem hukum Indonesia. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menegaskan bahwa tenaga listrik berada di bawah kekuasaan negara dan dimanfaatkan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat secara maksimal. Oleh karena itu, tenaga listrik sektor produksi yang memainkan peran signifikan

terhadap pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat luas.<sup>1</sup> Pasal 29 ayat (1) yang berisi tentang hak konsumen, salah satunya adalah mendapatkan pelayanan yang baik dan memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar. Dengan adanya aturan ini menunjukkan bahwa akses listrik bukan sekedar kebutuhan teknis, melainkan bagian dari hak masyarakat yang dijamin oleh hukum.

Di sisi lain, penyedia tenaga listrik sebagai pemegang izin usaha memiliki kewajiban yang harus dipenuhi agar pelayanan publik berjalan sesuai standar. Hal tersebut diatur pada Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 yang salah satu kewajibannya adalah menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Dengan demikian, penyedia tenaga listrik wajib melaksanakan *fit and proper service* yang mencakup transparansi, akurasi penagihan, kualitas layanan dan larangan bertindak sewenang-wenangnya. Apabila penyedia listrik mengabaikan kewajiban tersebut misalnya melakukan pemutusan aliran listrik tanpa prosedur, tidak memberikan pemberitahuan, atau menetapkan tagihan tanpa dasar yang jelas maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelanggaran terhadap prinsip pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

<sup>1</sup> Dian Handayani and Elisatris Gultom, "Privatisasi Dalam Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum," *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum*

*Dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2023): 240–54, <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.876>.

Dalam konteks kelembagaan, tanggung jawab penyediaan tenaga listrik secara nasional dipercayakan kepada Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai badan usaha milik negara. PT PLN memiliki peran strategis untuk memastikan ketersediaan tenaga listrik yang handal, terjangkau, dan merata di seluruh wilayah Indonesia. Namun, dalam perkembangannya, PLN tidak hanya beroperasi secara langsung, melainkan juga memiliki anak perusahaan yang menjalankan pelayanan di wilayah tertentu. Salah satunya adalah PT. Pelayanan Listrik Nasional (PLN Batam) yang diberikan kewenangan untuk mengelola dan menyalurkan listrik di Kota Batam, sebuah wilayah dengan karakteristik khusus karena statusnya sebagai kawasan perdagangan bebas (*free trade zone*). Batam memiliki pertumbuhan industri yang tinggi, sehingga kebutuhan listrik di wilayah ini sangat besar dan kompleks.

Sebagai penyedia layanan publik, PT PLN Batam memiliki hubungan hukum kontraktual dengan konsumen yang bersifat tidak seimbang secara posisi maupun informasi. Berdasarkan itu, regulasi perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berfungsi memastikan bahwa konsumen tetap memperoleh perlindungan atas tindakan penyedia yang berpotensi merugikan. Meski demikian, praktik di lapangan menunjukkan bahwa sengketa antara PLN dan konsumennya tetap terjadi, terutama terkait dugaan

pelanggaran pemakaian listrik, pemutusan sepihak, atau penetapan tagihan susulan yang dinilai tidak proporsional.

Salah satunya adalah sengketa antara PT PLN dan konsumen sering kali terjadi, terutama terkait dugaan pelanggaran pemakaian listrik atau tindakan sepihak dalam penetapan tagihan susulan. Kasus seperti ini biasanya bermula dari temuan teknis PT PLN terhadap instalasi atau sambungan listrik yang dianggap tidak sesuai standar. PT PLN kemudian mengkategorikan temuan tersebut sebagai pelanggaran golongan tertentu, yang berimplikasi pada pencabutan sementara instalasi dan pengenaan tagihan susulan. Bagi konsumen, tindakan tersebut kerap dirasakan sebagai sesuatu yang tidak adil, terutama ketika mereka menilai bahwa penggunaan listrik sebenarnya tidak sesuai dengan besaran tagihan yang dikenakan.

Contoh konkret dapat dilihat pada sengketa yang melibatkan (ANL) dengan PT PLN Batam. Dalam kasus ini, konsumen mempermasalahkan pengambilan KWh meter tanpa kerusakan, pemutusan kabel listrik tanpa pemberitahuan resmi, serta penetapan tagihan susulan yang dinilai tidak sebanding dengan pemakaian sebenarnya. Di sisi lain, PT PLN Batam mendalilkan adanya pelanggaran pemakaian listrik karena sambungan netral tidak difungsikan sesuai standar. Temuan ini menurut PT PLN berpengaruh terhadap akurasi pengukuran KWh meter, sehingga dikategorikan sebagai Pelanggaran Golongan

II berdasarkan aturan internal PLN dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau.

Kasus ini kemudian diajukan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam oleh ANL untuk mencari keadilan. Pilihan membawa perkara ini ke BPSK menunjukkan adanya kepercayaan pada mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi sebagai forum alternatif yang cepat, sederhana, dan murah.<sup>2</sup> Namun demikian, efektivitas BPSK dalam menangani kasus semacam ini masih menjadi perdebatan, mengingat sengketa kelistrikan tidak hanya menyangkut hubungan kontraktual biasa, melainkan juga melibatkan aspek teknis yang sangat spesifik.

Dari penelitian sebelumnya telah mengkaji “Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero) Up3bali Selatan”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah telah berupaya melindungi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan pasokan listrik melalui penetapan peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Peraturan tersebut memuat hak dan kewajiban konsumen untuk memperoleh keadilan serta bertanggung jawab dalam menaati imbauan pemerintah sebagai langkah pencegahan terhadap tindak pidana, berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku di

Indonesia. Pemerintah juga mengambil langkah terhadap petugas lapangan dari pihak PLN yang dengan sengaja maupun tidak sengaja tidak memberitahukan masyarakat mengenai jadwal pemadaman listrik bergilir. Seharusnya, PLN memberikan teguran kepada pegawai yang tidak menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perusahaan.<sup>3</sup>

Berbeda pada penelitian sebelumnya yang menitikberatkan pada bentuk perlindungan yang diperoleh oleh masyarakat sebagai konsumen listrik. Sedangkan dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah mekanisme hukum yang ditempuh oleh konsumen terhadap pemutusan listrik secara sepihak oleh PT PLN Kota Batam. Penelitian ini juga menilai peran dan mekanisme BPSK dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan PT PLN, yang sering kali menimbulkan dilema antara penegakan aturan teknis oleh PLN dan perlindungan hak-hak konsumen yang merasa dirugikan. Dengan demikian, penelitian ini tidak sekedar bermanfaat untuk menganalisis hukum normatif, namun sekaligus sebagai kajian yang memperkaya literatur mengenai perlindungan konsumen di sektor energi.

Dari segi manfaat ilmiah, penelitian ini memiliki kebaruan pada dua aspek. Pertama,

---

<sup>2</sup> Salamatul Afiah, “Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bandung,” *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2025): 519–30, <https://doi.org/10.46306/rj.v5i1.260>.

<sup>3</sup> I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, and Lda Ayu Putu Widiati, “Perlindungan

Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan,” *Jurnal Konstruksi Hukum* 2, no. 3 (2021): 463–68, <https://doi.org/10.22225/jkh.2.3.3650.463-468>.

penelitian ini mengkaji kasus sengketa konkret yang melibatkan PT PLN Batam dan konsumen, yang lebih menganalisis mengenai dasar hukum atas pelanggaran oleh PT PLN. Kedua, penelitian ini mengintegrasikan analisis teknis mengenai peran dan mekanisme BPSK sendiri dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan PT PLN. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis landasan hukum yang dijadikan dasar oleh konsumen untuk mengajukan gugatan ke BPSK Kota Batam, dan peran serta mekanisme BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen. Pertanyaan penelitian yang dirumuskan adalah: (1) Apa yang menjadi dasar bagi konsumen untuk mengajukan gugatan ke BPSK atas pemutusan listrik tanpa pemberitahuan oleh PT PLN Batam?; (2) Bagaimana peran dan mekanisme BPSK Kota Batam dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan PT PLN Batam terkait pemutusan aliran listrik tanpa pemberitahuan?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut, artikel ini disusun secara sistematis. Bagian pertama menguraikan regulasi yang relevan, termasuk Undang-Undang Ketenagalistrikan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, serta aturan internal PLN. Bagian kedua menjelaskan metodologi penelitian yang menggunakan pendekatan yuridis normatif dengan studi kasus. Bagian ketiga menyajikan analisis terhadap kasus sengketa ANL dengan

PLN Batam, termasuk argumentasi hukum PLN dan konsumen. Bagian keempat menilai peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen. Bagian terakhir menyajikan kesimpulan dan rekomendasi normatif untuk memperkuat perlindungan konsumen di sektor kelistrikan.

## II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian hukum dengan spesifikasi deskriptif analitis, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mekanisme penyelesaian sengketa konsumen atas pemutusan listrik sepihak oleh PT PLN Batam melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif. Muhammad Siddiq Armia berpendapat bahwa penelitian yuridis merupakan studi hukum yang utamanya menekankan pada peraturan dan hukum yang telah tertulis dan diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>4</sup> Seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, serta penerapannya dalam kasus konkret. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) yang oleh Peter Mahmud Marzuki didefinisikan sebagai langkah mencari peraturan perundang-

<sup>4</sup> Iman Jalaludin Rifa'i et al., *Metodologi Penelitian Hukum* (PT SADA KURNIA PUSTAKA, 2023).

undangan yang terkait langsung dengan isu penelitian.<sup>5</sup> Selain itu, menggunakan pendekatan kasus (*case approach*) dengan menelaah kasus-kasus atau putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap (*in kracht*) yang berkaitan dengan isu yang diteliti.<sup>6</sup> Studi terhadap Putusan BPSK Kota Batam Nomor 016/PK/BPSK/X/2021 sebagai objek utama analisis. Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dengan mengumpulkan bahan hukum seperti putusan BPSK sebagai bahan hukum primer, melalui jurnal ilmiah, literatur dan buku sebagai bahan hukum sekunder. Sementara itu, bahan hukum tersier meliputi sumber-sumber pelengkap yang membantu memahami bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, dan ensiklopedia hukum. Metode analisis data menggunakan analisis kualitatif yang didasarkan pada logika deduktif. Interpretasi hukum dilakukan secara gramatikal (menafsirkan arti kata) dan sistematis (menjaga keselarasan antar peraturan) untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen secara mendalam.

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Gambaran Umum Permasalahan

Permasalahan antara konsumen yang berinisial ANL dan PT. Pelayanan Listrik Nasional Batam sebagai pelaku usaha. ANL

mengajukan pengaduan ke BPSK Kota Batam karena merasa dirugikan akibat tindakan PLN Batam. Permasalahan utama meliputi:

- Pengambilan KWh meter oleh petugas PLN tanpa adanya kerusakan pada alat tersebut.
- Pemutusan kabel listrik dari tiang distribusi ke rumah konsumen tanpa pemberitahuan resmi, dengan alasan penggantian kabel baru.
- Pengenaan tagihan susulan sebesar Rp16.000.000, yang dianggap tidak sesuai oleh konsumen.
- Ketidakseimbangan pemakaian listrik, yang menurut konsumen disebabkan oleh konektor kabel yang longgar.

Disisi lain, PLN Batam mengungkapkan adanya temuan pelanggaran pada pemakaian listrik, yaitu sambungan netral yang tidak difungsikan sesuai dengan standar. Hasil simulasi dan analisis teknis menunjukkan bahwa kondisi tersebut memengaruhi pengukuran KWh meter karena kabel netral tidak terhubung, sehingga hal ini dikategorikan sebagai Pelanggaran Golongan II. Mengacu pada aturan internal PLN dan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau, pelanggaran tersebut dikenakan tagihan susulan sebesar Rp16.692.164,-. PLN juga menyatakan bahwa instalasi listrik akan dipasang kembali setelah tagihan tersebut diselesaikan oleh konsumen.

<sup>5</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum: Edisi Revisi* (Jakarta: KENCANA, 2017).

<sup>6</sup> Sentikaa Octa and E Larasati, "MELALUI DUNIA MAYA ( Analisis Putusan Hakim Pengadilan

Negeri Pati Nomor : 10 / Pid . Sus / 2013 / PN . Pt )" 3, no. 2 (2013): 148–56.

Dari gambaran permasalahan tersebut PT PLN melanggar Pasal 13 ayat (3) Peraturan Direksi PT PLN (PERSERO) Nomor: 0028.P/DIR/2023 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik yang menjelaskan bahwa pelaksana administrasi P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) sebagai pihak dari PT PLN wajib menjalankan prosedur berjenjang berupa panggilan I, II, dan III yang masing-masing berjarak tiga hari kerja, sebelum mengeluarkan surat peringatan I dan II yang berlaku lima hari kerja dan dapat disertai pemutusan sementara apabila konsumen tidak hadir atau tidak menindaklanjuti panggilan.

Tindakan PT PLN yang langsung melakukan pencabutan KWh meter tanpa kerusakan yang teridentifikasi dan tanpa melalui tahapan pemanggilan serta pemberitahuan berjenjang, tindakan tersebut tidak hanya mengabaikan mekanisme formal yang diwajibkan, tetapi juga menghilangkan hak konsumen untuk mengetahui, menanggapi, atau membantah dugaan pelanggaran. Dengan demikian, pencabutan KWh meter tanpa melalui prosedur P2TL yang lengkap merupakan pelanggaran terhadap SOP internal PLN dan tidak sah menurut ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menyatakan bahwa *“setiap konsumen yang*

*merasa dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada dilingkungan peradilan umum.”*<sup>7</sup>

BPSK berwenang menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, termasuk dalam hal layanan ketenagalistrikan karena yang dipersoalkan adalah aspek perlindungan konsumen, seperti tagihan susulan yang dinilai tidak wajar, ketidaksesuaian pelayanan, serta tindakan sepihak yang merugikan. Karena permasalahan yang diajukan ANL berkaitan langsung dengan hak konsumen maka BPSK merupakan forum penyelesaian yang sah dan tepat menurut hukum.

Berdasarkan kewenangan tersebut, konsumen dapat mengajukan gugatan kepada BPSK dengan tujuan utama untuk memperoleh perlindungan hukum yang memadai serta penyelesaian sengketa yang didasarkan pada prinsip keadilan, transparansi, dan profesionalisme dalam penyelenggaraan layanan publik. Melalui mekanisme pengaduan ini, konsumen berupaya untuk mendapatkan klarifikasi sekaligus evaluasi yang objektif oleh pihak PT PLN Batam, yang dianggap kontroversial dan berpotensi merugikan hak-hak konsumen.

### **3.2 Analisis Dasar Hukum Gugatan Konsumen atas Pemutusan Listrik**

<sup>7</sup> Raka Wicaksono, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti, “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-

Undang Perlindungan Konsumen Legal Protection Against Indihome Consumers Reviewed from Consumer Protection Act” 8, no. 2 (2021): 149–59.

### **Tanpa Pemberitahuan oleh PT PLN Batam melalui BPSK**

Perlindungan konsumen dalam sektor layanan publik menuntut penerapan prinsip transparansi, keadilan, dan akuntabilitas secara konsisten. Kepatuhan pelaku usaha terhadap regulasi yang berlaku merupakan instrumen krusial untuk mencegah penyalahgunaan kewenangan sekaligus menjamin keseimbangan kedudukan antara penyedia layanan dan masyarakat. Penegakan hukum yang tegas terhadap standar pelayanan ini menjadi fondasi utama dalam mewujudkan kepastian hukum bagi konsumen. Apabila prinsip-prinsip akuntabilitas dan kepatuhan regulasi tersebut diabaikan oleh pelaku usaha sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, maka tindakan tersebut dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran hukum.

Berdasarkan unsur-unsur perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHPerdata. Unsur pertama, yaitu adanya perbuatan melanggar hukum, unsur ini terpenuhi karena tindakan PT PLN bertentangan dengan ketentuan perundang-undangan atau prosedur wajib seperti kewajiban pemberitahuan. Dalam hal ini, tidak adanya surat pemberitahuan resmi, surat peringatan dan surat panggilan serta tindakan pengambilan meteran tanpa dasar teknis yang jelas menjadi indikator kuat adanya

pelanggaran prosedural. Unsur kedua, yakni adanya kesalahan, terlihat dari kelalaian PT PLN dalam mengikuti ketentuan internal termasuk Pasal 13 ayat (3) Perdirjen No. 0028.P/DIR/2023 yang mensyaratkan pelaksana administrasi P2TL untuk membuat dokumentasi pemeriksaan secara utuh dan dapat dipertanggungjawabkan.

Unsur ketiga berupa kerugian, jelas dialami konsumen dalam bentuk terganggunya aktivitas sehari-hari akibat pemutusan listrik, potensi kerusakan barang elektronik, hingga ketidakpastian hukum akibat tidak diberikannya informasi yang memadai. Unsur terakhir, yaitu hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian, terlihat dari fakta bahwa kerugian tersebut timbul langsung sebagai akibat tindakan sepihak PLN yang tidak sesuai prosedur seperti tagihan susulan yang nilainya tidak wajar serta denda dikenakan. Dengan demikian, seluruh unsur ini terbukti melalui alat bukti seperti keterangan saksi, bukti tidak adanya surat pemberitahuan, maka tindakan PLN dapat dikategorikan memenuhi unsur perbuatan melawan hukum.

Tindakan PT PLN Batam yang melakukan pemutusan meteran kapasitas watt hour (KWh) yang digunakan untuk mengukur jumlah energi yang digunakan secara nyata,<sup>8</sup> tanpa pemberitahuan resmi seperti surat panggilan dan surat peringatan mengambil

<sup>8</sup> Dwi Asmono and Supriyanto, "Pengukuran Energi Listrik Tidak Langsung Menggunakan Kwh Meter Dan Kvarh Meter," *Jurnal TEDC* 8, no. 3 (2019):

198–204,  
<http://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/285>.

meteran KWh tanpa alasan yang jelas juga merupakan pelanggaran terhadap hak konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 4 UUPK yang berisikan tentang hak-hak konsumen yang terdiri dari hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.<sup>9</sup> Kemudian pada Pasal 7 UUPK menetapkan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur tentang barang atau jasa yang mereka tawarkan. Ini mencakup menjelaskan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan barang atau jasa yang diberikan.<sup>10</sup> Informasi yang harus diberikan oleh pelaku usaha meliputi segala aspek yang berkaitan dengan penggunaan, perbaikan, pemeliharaan, serta risiko yang mungkin timbul dari barang atau jasa yang disediakan.

Apabila terjadi pelanggaran yang menimbulkan kerugian bagi konsumen, pelaku usaha berkewajiban memberikan ganti rugi atau kompensasi yang layak, sebagaimana diatur dalam Pasal 7 huruf g UUPK.<sup>11</sup> Ketentuan ini menegaskan bahwa pelaku usaha tidak hanya bertanggung jawab atas penyediaan barang atau jasa secara benar, tetapi juga wajib memulihkan hak-hak konsumen yang dirugikan, baik melalui kompensasi finansial maupun bentuk ganti

rugi lainnya. Hal ini mencerminkan prinsip keadilan dalam perlindungan konsumen, di mana konsumen berhak memperoleh pemulihan atas dampak negatif yang timbul dari kegagalan atau kelalaian pelaku usaha dalam melaksanakan kewajibannya.

Sesuai Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum pada dasarnya terbagi menjadi dua bentuk, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.<sup>12</sup> Perlindungan hukum yang bersifat preventif bertujuan untuk mencegah timbulnya sengketa antara masyarakat dan pelaku usaha melalui penerapan prinsip kehati-hatian serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum sejak awal. Sementara itu, perlindungan hukum yang bersifat represif berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian apabila sengketa sudah terjadi, dengan tujuan memulihkan hak-hak pihak yang dirugikan dan menegakkan keadilan berdasarkan hukum yang berlaku. Dalam konteks hubungan antara konsumen dan PT PLN Batam, konsep ini menjadi relevan karena mencerminkan bagaimana hukum seharusnya hadir tidak hanya untuk mencegah pelanggaran, tetapi juga untuk memberikan pemulihan yang adil ketika konsumen dirugikan oleh tindakan sepihak penyedia layanan publik.

<sup>9</sup> Pardamean Harahap, *Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen Final Mengikat Jilid 1* (Jawa Barat: Goresaan Pena, 2025).

<sup>10</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Sinar Grafika, 2022).

<sup>11</sup> Syarifah Chusnah, Edi Wahjuni, and Firman Floranta Adonara, "Perlindungan Hukum Bagi

Konsumen Pengguna Tenaga Listrik Pascabayar Atas Pengalihan Biaya Secara Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)," *Journal of Economic and Business Law Review* 3, no. 1 (2023), <https://doi.org/10.19184/jebr.v3i1.25245>.

<sup>12</sup> Fadli Andi Natsif, "Dalam Perspektif Negara Hukum Indonesia" 19, no. 3 (2019): 148–58.

Dalam kasus ini, ANL menggunakan haknya sebagai konsumen yang merasa dirugikan oleh tindakan PT PLN Batam dengan mengajukan gugatan kepada BPSK Kota Batam. Para pihak kemudian menyepakati penyelesaian sengketa melalui mekanisme arbitrase, sebagaimana tertuang dalam Surat Kesepakatan Pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa No. 016/PK-ARB/BPSK/X/2021. Arbitrase merupakan bentuk penyelesaian perselisihan perdata di luar jalur pengadilan umum, yang berlandaskan pada perjanjian tertulis antara para pihak yang terlibat dalam sengketa.<sup>13</sup>

### **3.3 Peran Dan Mekanisme Bpsk Kota Batam Dalam Menyelesaikan Sengketa Antara Konsumen Dan Pt. Pln Batam Terkait Pemutusan Aliran Listrik Tanpa Pemberitahuan**

Dalam era modern saat ini, perlindungan konsumen menjadi aspek yang sangat penting dalam hubungan antara pelaku usaha dan masyarakat sebagai pengguna jasa atau pembeli barang. Kepastian hukum dan keadilan dalam pelayanan menjadi kebutuhan utama agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara optimal. Di Indonesia, berbagai regulasi telah disusun untuk menjamin perlindungan

tersebut, termasuk di sektor penyediaan layanan publik seperti listrik. Namun demikian, masih sering ditemukan praktik-praktik yang menimbulkan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yang memerlukan mekanisme penyelesaian yang efektif dan efisien.

Salah satu institusi yang berperan strategis dalam menyelesaikan sengketa konsumen di tingkat daerah adalah BPSK. Pasal 49 ayat 1 UUPK menyatakan bahwa BPSK dibentuk berdasarkan Undang-undang sehingga setiap Kabupaten/ Kota wajib. BPSK sendiri memiliki tanggung jawab utama untuk menyelesaikan masalah konsumen di luar pengadilan (non litigasi).<sup>14</sup>

Melalui penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha ini adalah salah satu bentuk payung hukum yang diberikan oleh undang-undang kepada konsumen. Merujuk pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), terdapat lima peran utama yang menjadi tanggung jawab Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), yaitu:

- a. Sebagai lembaga penyelesaian konflik BPSK berperan sebagai arbiter, konsiliator, atau mediator.<sup>15</sup>

Dalam kasus sengketa antara ANL dan PT PLN Batam, BPSK menjalankan perannya

<sup>13</sup> Muskibah, "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa" 4 (2018): 150–71.

<sup>14</sup> Abdul Atsar and Rani Apriani, *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen* (DEEPUBLISH, 2019).

<sup>15</sup> Said Munawar Rifki Putra Perdana, Fuad, "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta Rifki," *Widya Pranata Hukum* 11, no. 1 (2019): 1–14, <https://ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/pranata/article/view/433>.

- sebagai penyedia jasa penyelesaian sengketa dengan arbitrase. Hal ini BPSK menjadi penengah yang adil, memastikan proses penyelesaian berjalan sesuai dengan prinsip keadilan dan transparansi.
- b. Sebagai konsultan masyarakat atau *public defender*.  
BPSK memberikan panduan kepada ANL tentang hak-hak konsumen yang dilindungi oleh hukum, termasuk langkah-langkah yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan sengketa secara non-litigasi.
- c. Sebagai pengatur administratif yang berperan dalam melakukan pengawasan serta memberikan sanksi.  
Memastikan bahwa pelaku usaha seperti PT PLN Batam mematuhi kewajiban hukumnya. Dalam hal ini, BPSK menyelidiki apakah hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 7 UUPK telah dilanggar oleh tindakan PT PLN Batam yang memutus aliran listrik tanpa pemberitahuan.
- d. Berperan sebagai ombudsman.  
Dengan menerima pengaduan dari ANL, menindaklanjutinya dengan klarifikasi, serta memanggil pihak terkait untuk memberikan keterangan. Dalam peran ini, BPSK juga mengawasi apakah PT PLN Batam telah memenuhi tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan dapat dipercaya kepada konsumen.
- e. Berperan *ajudicator* atau pemutus.

BPSK memutuskan sengketa melalui arbitrase dengan meilai dan memperhatikan bukti-bukti yang disampaikan oleh masing-masing pihak. Keputusan ini didasarkan pada pelanggaran PT PLN Batam terhadap Pasal 29 UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Pasal 4 UUPK yang melindungi hak konsumen.

Peran BPSK terbukti efektif secara substantif dan prosedural dalam kasus ini. Melalui pendekatan arbitrase, BPSK berhasil memberikan akses keadilan yang cepat, sederhana, dan berbiaya ringan bagi konsumen yang dirugikan tanpa harus melalui proses pengadilan yang panjang. Melalui mekanisme arbitrase, BPSK mampu menunjukkan keberpihakannya pada perlindungan hak publik dengan menegakkan prinsip keadilan dan akuntabilitas pelaku usaha dalam pelayanan publik. Selain itu, BPSK melaksanakan kewenangannya sesuai dasar hukum Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), sehingga setiap tahap penyelesaian memiliki legitimasi yuridis yang kuat. Keputusan yang dihasilkan juga bersifat konkret dan adil, memberikan pemulihan nyata terhadap hak konsumen yang dilanggar

Disamping peran BPSK yang terbukti efektif, namun masih terdapat tantangan yang dihadapi BPSK dalam penyelesaiannya seperti ketiadaan atau keterbatasan ahli teknis kelistrikan di dalam unsur lembaga. BPSK hanya terdiri dari unsur pemerintah, pelaku

usaha, dan konsumen tanpa dukungan tenaga profesional yang memahami aspek teknis instalasi, standar ketenagalistrikan, pengukuran beban, maupun sistem pemakaian tenaga listrik secara mendalam. Akibatnya, kualitas dan legitimasi teknis putusan BPSK dalam perkara ketenagalistrikan menjadi mudah dipersoalkan melalui keberatan ke pengadilan, karena dianggap tidak didukung kajian keahlian yang memadai.

Guna menjamin aksesibilitas keadilan, BPSK menerapkan mekanisme penyelesaian sengketa non-hierarkis yang memberikan fleksibilitas bagi para pihak untuk memilih metode mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Berdasarkan pilihan tersebut, majelis BPSK bertanggung jawab menyelesaikan sengketa hingga menghasilkan putusan atau kesepakatan yang berkekuatan hukum tetap. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen di BPSK, terbagi dalam dua bagian yaitu pra persidangan dan persidangan sebagai berikut:

a. Pra persidangan

Dimulai dengan konsumen yang merasa dirugikan dapat langsung menghubungi BPSK dengan permohonan yang diajukan secara tertulis kepada sekretariat BPSK akan diberikan tanda terima. Permohonan dapat diajukan secara tertulis maupun lisan. Khusus untuk permohonan lisan, sekretariat wajib memformulasikannya ke dalam bentuk tertulis yang disahkan melalui tanda tangan atau cap jempol pemohon.

Validitas dokumen tersebut kemudian diperiksa oleh Ketua BPSK guna memastikan kelengkapan aspek formil dan materiil. Pada kasus ini, Penggugat/Pemohon, ANL, telah mengajukan pengaduan kepada BPSK Kota Batam sebagaimana tertuang dalam Formulir Pengaduan yang ditandatangani pada tanggal 11 Oktober 2021. Pengaduan tersebut terdaftar dengan Nomor Pengaduan: 044/PK/BPSK/X/2021.

Dalam tahap prapersidangan setelah permohonan konsumen telah sesuai dan lengkap, kepala BPSK melalui panitera melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha.<sup>16</sup> Menindaklanjuti hal tersebut, BPSK melakukan pemanggilan kepada pelaku usaha untuk proses klarifikasi pada 27 Oktober 2021. Pada tahap ini, kedua belah pihak diberikan peluang untuk mengutarakan pandangan masing-masing.

Tahapan ini krusial sebagai ruang mediasi awal sekaligus bentuk implementasi Pasal 52 huruf a UUPK yang memberikan hak bagi para pihak untuk memilih metode penyelesaian sengketa. Berdasarkan Surat Kesepakatan Pemilihan Cara Penyelesaian Sengketa nomor 016/PK-ARB/BPSK/X/2021, para pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketa dengan cara arbitrase. Arbitrase adalah proses penyelesaian perselisihan di luar pengadilan yang dilakukan oleh para pihak yang bersangkutan dengan bantuan seorang atau kelompok arbiter yang independen dan

<sup>16</sup> Sri Khayati, "Mekanisme Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Di BPSK Prov Sultra Kota

Kendari)," *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora* 3, no. 3 (2023), <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>.

imparsial.<sup>17</sup> Pilihan ini diambil sesuai mekanisme yang diatur oleh Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.<sup>18</sup>

Setelah mencapai kesepakatan arbitrase, pemilihan arbiter dilakukan di BPSK Kota Batam. Proses penyelesaian melalui arbitrase dilakukan secara keseluruhan dan diputuskan oleh majelis yang bertindak sebagai arbiter. Sebagaimana tercantum dalam Berita Acara Pemilihan nomor 016/BAPAM-BPSK/X/2021.

#### b. Persidangan

Pada persidangan perdana yang digelar tanggal 5 November 2021, Majelis Arbitrase BPSK Kota Batam menawarkan upaya perdamaian kepada para pihak. Hal tersebut untuk memenuhi ketentuan Pasal 34 ayat (1) Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>19</sup> Peraturan tersebut sejalan juga dengan ketentuan pasal 130 HIR dan Pasal 3 ayat (1) SEMA Nomor 1 Tahun 2016. Karena upaya perdamaian tidak berhasil, persidangan pun dilanjutkan dengan pembacaan gugatan oleh

ANL selaku konsumen serta jawaban dari pihak PT PLN. Dalam proses penyelesaian sengketa, digunakan berbagai alat bukti seperti barang atau jasa, pernyataan dari para pihak, serta dokumen, surat-surat terkait dan bukti tambahan yang mendukung diajukan kepada majelis. Pelaku usaha bertanggung jawab untuk membuktikan pada tahapan penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK, tetapi diwajibkan menyediakan bukti guna memperkuat gugatannya.

Setelah mendengarkan gugatan, jawaban gugatan, dan bukti-bukti pendukung yang diajukan oleh para pihak, selanjutnya majelis arbiter akan melakukan analisis dan evaluasi terhadap seluruh informasi yang diperoleh. Proses ini bertujuan untuk menilai kebenaran dan relevansi dalil serta bukti yang disampaikan guna mengambil keputusan yang adil dan berdasarkan hukum. Majelis kemudian akan menyediakan peluang bagi kedua pihak untuk menyampaikan pembelaan atau tanggapan atas temuan yang ada sebelum putusan akhir ditetapkan. Keputusan arbitrase memiliki kekuatan hukum tetap serta mengikat bagi kedua belah pihak yang bersengketa.<sup>20</sup> Serta dapat segera dilaksanakan melalui prosedur yang ringkas dan mudah.

<sup>17</sup> muhammad yasril ananta Baharuddin, "Peran Hukum Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional," *Jurnal Risalah Kenotariatan* 4, no. 1 (2023): 271–93.

<sup>18</sup> Darwis Manurung, "Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri," *Jurnal Akta Yudisia* 3, no. 2 (2020): 20–39, <https://doi.org/10.35334/ay.v3i2.1550>.

<sup>19</sup> billy Kalangi, "Efektivitas Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pembentukan Badan

Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Di Indonesia" III, no. 4 (2016): 1–23.

<sup>20</sup> Andre Bachmid, "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Arbitrase Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999," *Lex Et Societatis العدد الحا*, no. 1 (2018): 43, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/21405>.

Majelis arbiter membuat keputusan setelah memperhatikan keterangan dari kedua belah pihak terkait permasalahan yang menjadi pokok sengketa, hasil pembuktian, dan permohonan yang diinginkan para pihak. Dalam kasus ini majelis arbitrase akhirnya memutuskan untuk mengabulkan sebagian gugatan Penggugat/Pemohon. Keputusan ini mencakup pembatalan uang denda yang dibebankan kepada konsumen serta pengembalian uang sebesar Rp 13.037.981,- dan Rp 16.692.164,- yang sebelumnya dibayar oleh konsumen. Selain itu, PT PLN Batam juga dihukum untuk memasang kembali jaringan listrik ke bangunan milik konsumen sesuai dengan peraturan ketenagalistrikan yang berlaku. Konsumen yang merasa dirugikan memiliki hak untuk mengajukan eksekusi keputusan BPSK ke Pengadilan Negeri yang setempat.

#### IV. KESIMPULAN

Penelitian ini secara teoretis menegaskan bahwa pengabaian terhadap standar operasional prosedur (SOP) oleh penyedia layanan publik merupakan manifestasi dari Perbuatan Melawan Hukum (PMH). Secara normatif, temuan ini memperkuat kedudukan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai *umbrella act* yang melandasi supremasi hak konsumen atas transparansi dan informasi di atas regulasi sektoral ketenagalistrikan, sehingga setiap tindakan represif sepihak tanpa prosedur P2TL yang sah dinyatakan cacat hukum. Namun, penelitian

ini juga menyingkap kelemahan sistemik berupa defisit keahlian teknis pada struktur kelembagaan BPSK yang mengakibatkan putusannya rentan terhadap keberatan hukum, serta hambatan dalam eksekusi putusan yang masih bergantung pada otoritas pengadilan umum, sehingga diperlukan penguatan kapasitas ahli dan reformasi birokrasi penertiban listrik guna menjamin keadilan substantif bagi kelompok konsumen rentan.

#### DAFTAR PUSTAKA

##### 1. Buku

Harahap, Pardamean. *Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen Final Mengikat Jilid 1* Jawa Barat: Goresaan Pena, 2025.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Jakarta: KENCANA, 2017.

Rifa'i, Iman Jalaludin, Ady Purwoto, Marina Ramadhani, Muksalmina, Muhammad Taufik Rusydi, Nasruddin Khalil Harahap, Ibnu Mardiyanto, et al. *Metodologi Penelitian Hukum*. PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.

Atsar, Abdul, and Rani Apriani. *Buku Ajar Hukum Perlindungan Konsumen*. Deepublish, 2019.

##### 2. Peraturan Perundangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 350/MPP/Kep/12/2001.

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau (tentang ketenagalistrikan).

Peraturan Direksi PT PLN (PERSERO) Nomor: 0028.P/DIR/2023 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik yang menjelaskan bahwa pelaksana administrasi P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).

### 3. Jurnal

Afiyah, Salamatul. "Penyelesaian Sengketa Konsumen Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Kota Bandung." *Jurnal Res Justitia: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2025): 519–30. <https://doi.org/10.46306/rj.v5i1.260>.

Asmono, Dwi, and Supriyanto. "Pengukuran Energi Listrik Tidak Langsung Menggunakan Kwh Meter Dan Kvarh Meter." *Jurnal TEDC* 8, no. 3 (2019): 198–204. <http://ejournal.poltektedc.ac.id/index.php/tedc/article/view/285>.

Bachmid, Andre. "Penyelesaian Sengketa Bisnis Melalui Arbitrase Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999." *Lex Et Societatis العدد الحا*, no. 1 (2018): 43. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexet societatis/article/view/21405>.

Baharuddin, muhammad yasril ananta. "Peran Hukum Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Nasional." *Jurnal Risalah Kenotariatan* 4, no. 1 (2023): 271–93.

Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, 2022.

Chusnah, Syarifah, Edi Wahjuni, and Firman Floranta Adonara. "Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Tenaga Listrik Pascabayar Atas Pengalihan Biaya Secara

Sepihak Oleh Pt. Pln (Persero)." *Journal of Economic and Business Law Review* 3, no. 1 (2023). <https://doi.org/10.19184/jebr.v3i1.25245>.

Dian Handayani, and Elisatris Gultom. "Privatisasi Dalam Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Kepentingan Umum." *Eksekusi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Administrasi Negara* 2, no. 1 (2023): 240–54. <https://doi.org/10.55606/eksekusi.v2i1.876>.

Harahap, Pardamean. *Arbitrase Penyelesaian Sengketa Konsumen Final Mengikat Jilid 1*. Jawa Barat: Goresaan Pena, 2025.

Kalangi, Billy. "Efektivitas Undang –Undang Nomor 8 Tahun 1999 Terhadap Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Di Indonesia" III, no. 4 (2016): 1–23.

Khayati, Sri. "Mekanisme Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen (Studi Di BPSK Prov Sultra Kota Kendari)." *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora* 3, no. 3 (2023). <https://doi.org/10.57250/ajsh.v3i3.283>.

Kusuma, I Gede Dharma, I Nyoman Putu Budiarta, and Lda Ayu Putu Widiati. "Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan." *Jurnal Konstruksi Hukum* 2, no. 3 (2021): 463–68. <https://doi.org/10.22225/jkh.2.3.3650.463-468>.

Manurung, Darwis. "Pembatalan Putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan Negeri." *Jurnal Akta Yudisia* 3, no. 2 (2020): 20–39. <https://doi.org/10.35334/ay.v3i2.1550>.

Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum: Edisi Revisi*. Jakarta: KENCANA, 2017.

Muskibah. "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa" 4 (2018): 150–

- 71.
- Natsif, Fadli Andi. "Dalam Perspektif Negara Hukum Indonesia" 19, no. 3 (2019): 148–58.
- Octa, Sentikaa, and E Larasati. "Melalui Dunia Maya ( Analisis Putusan Hakim Pengadilan Negeri Pati Nomor : 10 / Pid . Sus / 2013 / PN . Pt )" 3, no. 2 (2013): 148–56.
- Rifa'i, Iman Jalaludin, Ady Purwoto, Marina Ramadhani, Muksalmina, Muhammad Taufik Rusydi, Nasruddin Khalil Harahap, Ibnu Mardiyanto, et al. *Metodologi Penelitian Hukum*. PT Sada Kurnia Pustaka, 2023.
- Rifki Putra Perdana, Fuad, Said Munawar. "Implementasi Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Di Yogyakarta Rifki." *Widya Pranata Hukum* 11, no. 1 (2019): 1–14. <https://ejournal.widyamataram.ac.id/index.php/pranata/article/view/433>.
- Wicaksono, Raka, Andriyanto Adhi Nugroho, and Rosalia Dika Agustanti. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Indihome Ditinjau Dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen Legal Protection Against Indihome Consumers Reviewed from Consumer Protection Act" 8, no. 2 (2021): 149–59.