JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health
E-ISSN: 2964-2507 P-ISSN: 2964-819X
Vol. 6 No. 1 Maret 2027

Kepastian Hukum terhadap Konsumen atas Pemutusan Aliran Listrik dalam Sengketa Tagihan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa

Patricia Sherly Indriana[1] Dita Febrianto[2] Muhammad Havez[3] Depri Liber Sonata[4] Made Widhiyana[5]
Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lampung, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia[1,2,3,4,5]
Email: patricia3juni@gmail.com[1] dita.febrianto.14@gmail.com[2]
muhammad.havez@fh.unila.ac.id[3] depriliber@gmail.com[4] made.widhiyana@fh.unila.ac.id[5]

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh terjadinya sengketa tagihan Listrik khususnya tagihan yang dipersengketakan yang kerap berujung pada pemutusan aliran listrik secara sepihak oleh penyedia jasa ketenagalistrikan. Tindakan tersebut berpotensi melanggar hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar, serta penyelesaian sengketa yang patut. Di sisi lain, penyedia jasa memiliki kewenangan untuk menagih pembayaran dan melakukan penertiban, sehingga pelaksanaannya wajib dilakukan secara proporsional, transparan, dan sesuai prosedur hukum. Penelitian ini bertujuan menganalisis perlindungan hukum bagi konsumen dalam sengketa tagihan listrik akibat pemutusan aliran listrik, serta mengkaji kekuatan hukum hasil mediasi dan upaya hukum lanjutan apabila mediasi gagal mencapai kesepakatan. Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*), menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan dianalisis secara deskriptif-kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum konsumen dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017, serta Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0028.P/DIR/2023 tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik. Pemutusan aliran listrik tidak serta-merta dikualifikasikan sebagai perbuatan melawan hukum, melainkan dinilai berdasarkan keabsahan dasar tagihan, kepatuhan prosedur, pemberitahuan awal, pemberian kesempatan keberatan, timbulnya kerugian, serta hubungan kausalitas. Apabila dilakukan tanpa dasar yang sah atau menyimpang dari prosedur, penyedia jasa dapat dimintai pertanggungjawaban hukum berdasarkan gugatan perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi. Adapun hasil mediasi mengikat para pihak layaknya undang-undang berdasarkan asas *pacta sunt servanda*, sedangkan akta perdamaian (*acta van dading*) yang dihasilkan dari mediasi di pengadilan memiliki kekuatan eksekutorial. Apabila mediasi tidak berhasil, konsumen dapat menempuh penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau mengajukan gugatan ke Pengadilan Negeri. Penelitian ini merekomendasikan perlunya kejelasan standar operasional pemutusan aliran listrik, keterbukaan akses informasi dan fasilitasi mediasi, serta jaminan keberlanjutan pelayanan listrik secara patut selama proses penyelesaian sengketa berlangsung.
Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Pemutusan Aliran Listrik, Sengketa Tagihan, Mediasi, Alternatif Penyelesaian Sengketa

Abstract

This study is motivated by electricity billing disputes particularly disputed bills that frequently result in unilateral power disconnection by electricity service providers. Such actions potentially infringe upon consumer rights to comfort, safety, accurate information, and fair dispute resolution. Conversely, service providers hold the authority to collect payments and conduct enforcement, requiring these measures to be executed proportionally, transparently, and in accordance with legal procedures. This study aims to analyze the legal protection afforded to consumers in electricity billing disputes involving power disconnection, as well as to examine the legal force of mediation outcomes and subsequent legal remedies when mediation fails to reach an agreement. This research employs a normative legal method utilizing both statute and conceptual approaches, relying on secondary data collected through library research and analyzed descriptively and qualitatively. The findings indicate that consumer legal protection is

guaranteed under Law Number 8 of 1999 on Consumer Protection, Law Number 30 of 2009 on Electricity, Minister of Energy and Mineral Resources Regulation Number 27 of 2017, and Board of Directors Regulation of PT PLN (Persero) Number 0028.P/DIR/2023 on Controlling the Use of Electric Power. Power disconnection does not automatically constitute an unlawful act; rather, it is assessed based on the validity of the billing basis, procedural compliance, prior notification, opportunity to file objections, actual damages, and causal links. If executed without a valid legal basis or in violation of established procedures, the service provider may be held liable under claims of tort (unlawful act) or breach of contract. Furthermore, mediation settlements bind the parties as an agreement pursuant to the principle of pacta sunt servanda, while a deed of settlement (acta van dading) resulting from court-annexed mediation possesses executory power. Should mediation fail, consumers may pursue dispute resolution through the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) or file a lawsuit before the District Court. This study recommends clearer operational standards for power disconnection, accessible information and mediation mechanisms, and the assurance of reasonable continuity of electricity services while a dispute is ongoing.
Keywords: *Consumer Protection, Power Disconnection, Billing Dispute, Mediation, Alternative Dispute Resolution*

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Tenaga listrik merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat yang memiliki peranan penting dalam menunjang kehidupan sehari-hari sekaligus mendukung pembangunan nasional. Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara. Penyelenggaraan prinsip tersebut diwujudkan melalui PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai badan usaha yang memperoleh kewenangan untuk menyediakan dan mendistribusikan tenaga listrik secara nasional berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Hubungan antara penyedia tenaga listrik dan masyarakat sebagai konsumen kemudian melahirkan hubungan hukum yang dituangkan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Perjanjian tersebut pada praktiknya bersifat adhesif atau baku, sehingga konsumen tidak memiliki keleluasaan yang seimbang untuk menentukan maupun menegosiasikan isi perjanjian (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, Pasal 4 ayat (1) jo. Pasal 10 ayat (1)).

Ketidakseimbangan kedudukan para pihak dalam perjanjian baku berpotensi menimbulkan berbagai persoalan hukum, khususnya sengketa tagihan tenaga listrik yang dapat merugikan konsumen. Dalam praktiknya, konsumen kerap dihadapkan pada tagihan susulan dalam jumlah besar yang muncul secara tiba-tiba, baik karena dugaan Pelanggaran Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL), kesalahan pencatatan meteran, maupun penagihan tunggakan dalam jangka waktu tertentu tanpa disertai pemberitahuan yang memadai. Persoalan tersebut semakin kompleks ketika PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) melakukan pemutusan aliran listrik secara sepihak terhadap konsumen yang menolak atau belum memenuhi pembayaran tagihan yang masih disengketakan. Tindakan tersebut menimbulkan persoalan mengenai keabsahan dasar pemutusan, pemenuhan prosedur yang berlaku, serta jaminan perlindungan hukum bagi konsumen. Pemutusan aliran listrik tidak hanya mengganggu kenyamanan dan aktivitas kehidupan masyarakat, tetapi juga berpotensi mengabaikan hak konsumen sebagaimana dijamin dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, khususnya hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa (Shofie, 2009: 112–115).

Penyelesaian sengketa konsumen dalam sistem hukum Indonesia dapat ditempuh melalui jalur litigasi maupun nonlitigasi. Penyelesaian melalui peradilan umum sering kali menghadapi

kendala berupa proses pemeriksaan yang relatif panjang, biaya yang tidak sedikit, serta ketimpangan kapasitas hukum antara konsumen perorangan dan pelaku usaha berbentuk korporasi. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya penguatan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan landasan hukum bagi penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Selain itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengamanatkan pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) sebagai lembaga yang berwenang menangani sengketa antara konsumen dan pelaku usaha melalui mekanisme penyelesaian yang relatif sederhana, cepat, dan berbiaya terjangkau.

Mediasi sebagai salah satu bentuk alternatif penyelesaian sengketa memiliki keunggulan karena mengedepankan kesepakatan bersama (*win-win solution*). Melalui keterlibatan mediator yang netral, para pihak diberikan kesempatan untuk menyampaikan kepentingan dan mencari penyelesaian secara sukarela tanpa harus menempatkan salah satu pihak sebagai pihak yang kalah. Dalam sengketa tagihan tenaga listrik, mediasi dapat menjadi sarana bagi konsumen untuk menyampaikan keberatan terhadap tagihan, memperoleh transparansi mengenai dasar perhitungan pembayaran, serta mengupayakan penyelesaian yang adil tanpa harus melalui proses peradilan. Mekanisme tersebut juga memberikan ruang bagi para pihak untuk mempertahankan hubungan hukum secara konstruktif melalui pendekatan musyawarah dan mufakat (Rahmadi, 2011: 13–14). Meskipun demikian, penerapan mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam sengketa ketenagalistrikan masih menghadapi sejumlah hambatan. Pertama, rendahnya kesadaran hukum masyarakat mengenai hak-hak konsumen dan ketersediaan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Kedua, persebaran BPSK yang belum merata menyebabkan keterbatasan akses masyarakat, terutama bagi konsumen yang berada di wilayah terpencil. Ketiga, kekuatan eksekutorial putusan BPSK masih menghadapi persoalan dalam praktik, khususnya ketika putusan tersebut diajukan keberatan melalui pengadilan negeri. Keempat, prosedur birokrasi internal PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang relatif ketat dapat menghambat proses negosiasi dan mediasi dengan konsumen. Hambatan lainnya berkaitan dengan prosedur mediasi yang mengharuskan kehadiran fisik para pihak secara berulang kali, sehingga menyulitkan konsumen yang memiliki keterbatasan waktu maupun akses transportasi (Kristiyanti, 2022: 134–135).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen masih memerlukan penguatan, baik dari aspek komitmen para pihak maupun dukungan regulasi. Ketidakhadiran pelaku usaha dalam proses mediasi dan kegagalan mencapai kesepakatan menjadi persoalan yang dapat menghambat penyelesaian sengketa melalui BPSK. Penelitian Muslimma dan Zukriadi (2026) mengenai pemutusan listrik secara sepihak oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Batam melalui studi Putusan Nomor 016/PK/BPSK/X/2021 juga memperlihatkan adanya persoalan perlindungan konsumen akibat tindakan pemutusan listrik yang tidak sesuai prosedur. Penelitian tersebut menguraikan bahwa pemutusan listrik secara sepihak tanpa melalui prosedur pemanggilan secara berjenjang berpotensi dikualifikasikan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH) karena bertentangan dengan asas kepatutan dan kewajiban hukum pelaku usaha. Selain itu, keterbatasan tenaga ahli teknis kelistrikan pada BPSK serta ketergantungan pelaksanaan putusannya terhadap mekanisme pengadilan umum menjadi persoalan struktural yang dapat melemahkan efektivitas penyelesaian sengketa konsumen (Muslimma & Zukriadi, 2026).

Berdasarkan uraian tersebut, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai penerapan mekanisme mediasi dalam penyelesaian sengketa tagihan tenaga listrik antara PT Perusahaan

Listrik Negara (Persero) dan konsumen. Kajian ini penting untuk menganalisis bagaimana mekanisme mediasi diterapkan dalam penyelesaian sengketa tagihan listrik serta bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen dalam menghadapi tindakan penagihan maupun pemutusan aliran listrik. Pembahasan juga diarahkan untuk mengidentifikasi hambatan yang memengaruhi efektivitas mediasi dan merumuskan upaya penguatan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di bidang ketenagalistrikan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis / Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Kontribusi dan Relevansi
1	Justicia Sara Maukar, Herlyanty Y. A. Bawole, & Hironimus Taroreh (2024)	Tinjauan Hukum tentang Wanprestasi terhadap PLN yang Memutus Aliran Listrik Konsumen yang Menunggak Pembayaran	Mengetahui perlindungan hukum bagi PLN saat memutus aliran listrik serta mekanisme penyelesaian wanprestasi terkait pembayaran tagihan listrik.	Yuridis normatif	PLN berwenang memutus aliran listrik atas tunggakan tagihan sebagai bentuk wanprestasi, namun wajib mengikuti prosedur resmi (pemberitahuan/teguran) dan tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang sebelum upaya negosiasi ditempuh.	Memberikan landasan hukum mengenai syarat sah dan batasan kewenangan PLN dalam melakukan pemutusan listrik akibat sengketa tagihan.
2	Siti Alpisah & Muhammad Haris (2022)	Upaya Penyelesaian Sengketa Pencurian Listrik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Banjarmasin	Menganalisis proses penyelesaian sengketa tagihan susulan/denda listrik (P2TL) antara konsumen dan PT PLN melalui BPSK serta kendala yang dihadapi.	Yuridis empiris	Penyelesaian sengketa tagihan susulan listrik di BPSK umumnya menempuh jalur mediasi. Namun, hasilnya sering kali lemah dan tidak mengikat secara mutlak karena PLN berpedoman pada Peraturan Direksi.	Kontribusi: Mengungkap kelemahan daya ikat putusan/kesepakatan mediasi di BPSK dalam menghadapi regulasi internal PLN.
3	Liska Muslimma & Diki Zukriadi (2024)	Pemutusan Listrik Sepihak oleh PT PLN Batam dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Konsumen oleh BPSK: Studi Putusan No. 016/PK/BPSK/X/2021	Menganalisis keabsahan tindakan pemutusan listrik secara sepihak oleh penyedia listrik serta efektivitas mekanisme penyelesaian sengketanya di BPSK.	Yuridis normatif	Pemutusan aliran listrik secara sepihak tanpa pembuktian dan prosedur yang adil bertentangan dengan hak-hak konsumen dalam UUPK. BPSK berperan penting memeriksa sengketa tersebut melalui mekanisme APS (konsiliasi, mediasi, atau arbitrase).	Menyajikan analisis konkret bagaimana BPSK menguji tindakan pemutusan listrik sepihak berdasarkan prinsip perlindungan konsumen.
4	Nurdian Safitri, Anggun Lestari Suryamizon, & Jasman Nazar (2023)	Penyelesaian Sengketa antara PT. PLN terhadap Konsumen yang Melakukan Pelanggaran Listrik di Bukittinggi *(Jurnal Yustisi, Vol. 10 No. 3)*	Mengetahui proses penyelesaian sengketa tagihan/pelanggaran listrik antara PT PLN dan konsumen di BPSK Bukittinggi beserta hambatannya.	Yuridis empiris	Penyelesaian sengketa dilakukan di luar pengadilan melalui BPSK. Hambatan utamanya adalah ketidaktahuan konsumen mengenai haknya serta perdebatan mengenai dasar penghitungan tagihan susulan yang dianggap merugikan konsumen.	Memetakan kendala praktis yang dialami konsumen saat memperjuangkan haknya atas sengketa tagihan di lembaga APS.
5	Febriandi Chandra & Yunimar (2022)	Penyelesaian Sengketa oleh Badan Penyelesaian Sengketa	Menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa tagihan listrik antara	Yuridis empiris	Jalur arbitrase di BPSK menghasilkan putusan yang bersifat *final and binding* bagi para pihak terkait sengketa tagihan	Membandingkan efektivitas jalur arbitrase di BPSK terhadap sengketa tagihan

		Konsumen (BPSK) Kota Padang antara Konsumen dengan PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sumatera Barat secara Arbitrase.	konsumen dan PT PLN melalui jalur arbitrase di BPSK serta kekuatan hukum putusannya.		listrik, sehingga memberikan perlindungan dan kepastian hukum lebih kuat dibanding mediasi apabila para pihak gagal mencapai kesepakatan damai.	listrik dibandingkan metode APS lainnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan menelaah bahan pustaka atau data sekunder sebagai dasar analisis. Penelitian hukum normatif dikenal pula sebagai penelitian doktrinal karena hukum dipahami sebagai kaidah atau norma yang menjadi pedoman perilaku manusia. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengkajian literatur hukum, peraturan perundang-undangan, serta dokumen yang relevan untuk menganalisis permasalahan hukum yang diteliti (Muhammad, 2004: 53). Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, perlindungan konsumen, serta ketenagalistrikan, khususnya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Sementara itu, pendekatan konseptual digunakan dengan mengkaji pandangan dan doktrin yang berkembang dalam ilmu hukum guna membangun argumentasi serta memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai penerapan mediasi dalam penyelesaian sengketa tagihan tenaga listrik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Mediasi sebagai Mekanisme Alternatif Penyelesaian Sengketa dan Upaya Perlindungan Hukum terhadap Konsumen di Bidang Ketenagalistrikan

Mediasi merupakan salah satu mekanisme alternatif penyelesaian sengketa yang dapat digunakan oleh konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan perselisihan secara damai, cepat, dan efisien. Dalam sektor ketenagalistrikan, mekanisme ini memiliki relevansi karena sengketa tagihan listrik sering kali berkaitan dengan perbedaan pemahaman mengenai penggunaan tenaga listrik, pencatatan meteran, tagihan susulan, serta tindakan administratif yang dikenakan kepada pelanggan. Melalui mediasi, konsumen memperoleh kesempatan untuk menyampaikan keberatan dan memperjuangkan penyelesaian yang adil, sedangkan penyedia jasa dapat memberikan klarifikasi serta melakukan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian. Dengan demikian, mediasi dapat menjadi salah satu bentuk perlindungan hukum represif bagi konsumen ketika sengketa telah terjadi (Wibowo & Sulistyono, 2021).

Dasar Hukum dan Karakter Mediasi dalam Sengketa Konsumen di Bidang Ketenagalistrikan

Mediasi merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang melibatkan pihak ketiga yang bersifat netral untuk membantu para pihak mencapai kesepakatan. Mediator tidak memiliki kewenangan untuk memutus atau menentukan pihak yang benar dan salah, melainkan berperan memfasilitasi komunikasi serta membantu para pihak menemukan solusi berdasarkan persetujuan bersama. Karakter tersebut menjadikan mediasi relevan dalam

penyelesaian sengketa tagihan tenaga listrik karena konsumen dan penyedia jasa dapat membahas dasar perhitungan tagihan, mekanisme pembayaran, koreksi apabila ditemukan kesalahan pencatatan, maupun bentuk penyelesaian lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan ketentuan hukum yang berlaku (Rahmadi, 2011: 13–14). Landasan hukum penyelesaian sengketa melalui mekanisme di luar pengadilan dapat ditemukan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 angka 10 undang-undang tersebut memberikan pengertian mengenai alternatif penyelesaian sengketa, sedangkan Pasal 6 mengatur penyelesaian sengketa melalui mekanisme alternatif berdasarkan kesepakatan para pihak dengan mengedepankan itikad baik. Pengaturan tersebut memberikan ruang bagi para pihak untuk menyelesaikan perselisihan tanpa harus menempuh proses peradilan.

Pengaturan mediasi dalam sengketa konsumen juga memperoleh landasan melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 memberikan hak kepada konsumen untuk menyelesaikan sengketa melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha maupun melalui peradilan umum. Selanjutnya, Pasal 52 huruf a memberikan kewenangan kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Ketentuan teknis mengenai tata cara penyelesaian sengketa tersebut diatur lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Selain penyelesaian di luar pengadilan, mediasi juga menjadi bagian dari mekanisme penyelesaian perkara perdata melalui pengadilan. Hal tersebut diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yang mewajibkan pelaksanaan mediasi terhadap perkara perdata yang termasuk dalam ruang lingkup pengaturannya. Keberadaan ketentuan tersebut menunjukkan bahwa mediasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi, tetapi juga menjadi tahapan penting dalam proses penyelesaian perkara melalui jalur litigasi. Penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi pada dasarnya harus didasarkan pada kesukarelaan dan kesepakatan para pihak. Kesepakatan yang dihasilkan perlu memenuhi prinsip itikad baik, memiliki rumusan yang jelas, serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Prinsip tersebut penting diterapkan dalam sengketa ketenagalistrikan agar penyelesaian yang dicapai tidak hanya memberikan kepastian bagi pelaku usaha, tetapi juga menjamin terpenuhinya hak-hak konsumen sebagai pihak yang memiliki posisi tawar relatif lebih lemah dalam hubungan perjanjian jual beli tenaga listrik (Shidarta, 2006).

Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagai Upaya Penyelesaian Sengketa

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) merupakan mekanisme penyelesaian perselisihan di luar pengadilan yang memberikan kesempatan kepada para pihak untuk menyelesaikan permasalahan hukum tanpa melalui proses peradilan. Dalam konteks perlindungan konsumen, APS menjadi sarana penyelesaian yang lebih sederhana dengan mengutamakan kesepakatan bersama antara konsumen dan pelaku usaha. Mekanisme ini tidak semata-mata berorientasi pada penentuan pihak yang menang atau kalah, tetapi lebih menekankan tercapainya penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak (Winarta, 2012). Dasar hukum APS di Indonesia terdapat dalam Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Ketentuan tersebut menjelaskan bahwa APS merupakan penyelesaian sengketa atau perbedaan pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak di luar pengadilan, antara lain melalui konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan menyediakan berbagai mekanisme yang dapat dipilih

sesuai dengan karakteristik permasalahan dan kesepakatan para pihak. Mediasi menjadi salah satu bentuk APS yang dapat digunakan untuk mempertemukan kepentingan para pihak dalam mencari penyelesaian atas sengketa yang terjadi.

Pengaturan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan secara khusus juga terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Pasal 45 ayat (2) memberikan pilihan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan sukarela. Selanjutnya, Pasal 47 menegaskan bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan bertujuan mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau tindakan tertentu untuk menjamin agar kerugian yang dialami konsumen tidak terulang kembali. Ketentuan tersebut memperlihatkan bahwa APS memiliki kedudukan penting sebagai instrumen perlindungan hukum bagi konsumen. Melalui mekanisme APS, konsumen memperoleh kesempatan untuk menyampaikan keberatan, tuntutan, serta kerugian yang dialami kepada pelaku usaha. Sebaliknya, pelaku usaha diberikan ruang untuk memberikan penjelasan dan menawarkan penyelesaian terhadap permasalahan yang dipersoalkan. Proses tersebut memungkinkan terjadinya komunikasi dan keterbukaan antara para pihak sehingga penyelesaian sengketa tidak hanya berorientasi pada pemenuhan kepentingan masing-masing, tetapi juga memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban dalam hubungan hukum yang terbentuk.

Pelaksanaan penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan juga didukung oleh keberadaan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Berdasarkan Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen, BPSK memiliki tugas dan wewenang untuk melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen melalui mediasi, arbitrase, atau konsiliasi. Keberadaan lembaga tersebut memberikan alternatif bagi konsumen untuk memperjuangkan haknya ketika menghadapi perselisihan dengan pelaku usaha tanpa harus terlebih dahulu mengajukan gugatan ke pengadilan. Dalam bidang ketenagalistrikan, APS dapat dimanfaatkan untuk menyelesaikan perselisihan antara konsumen sebagai pengguna jasa listrik dan PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebagai penyedia tenaga listrik. Perselisihan tersebut dapat berupa ketidaksesuaian perhitungan tagihan listrik, keberatan terhadap pengenaan biaya tertentu, tagihan susulan, maupun tindakan pemutusan aliran listrik yang dipersoalkan oleh konsumen. Melalui mekanisme ini, para pihak memiliki kesempatan untuk memeriksa dasar timbulnya perselisihan, memperjelas hak dan kewajiban masing-masing, serta menentukan bentuk penyelesaian yang tidak merugikan salah satu pihak.

Penggunaan mediasi sebagai salah satu bentuk APS menjadi relevan karena sengketa ketenagalistrikan tidak selalu harus diselesaikan melalui proses peradilan. Konsumen dapat menyampaikan keberatan atas tagihan maupun tindakan pemutusan aliran listrik, sedangkan penyedia jasa kelistrikan dapat memberikan penjelasan mengenai dasar pengenaan tagihan dan tindakan administratif yang dilakukan. Dalam proses tersebut, mediator yang bersifat netral membantu memperlancar komunikasi serta mempertemukan kepentingan para pihak agar tercapai kesepakatan secara sukarela. Penyelesaian sengketa melalui APS bukan merupakan kewajiban yang harus selalu ditempuh sebelum para pihak mengajukan perkara ke pengadilan. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan kebebasan kepada para pihak untuk memilih penyelesaian melalui pengadilan maupun di luar pengadilan. Bahkan, Pasal 45 ayat (4) menentukan bahwa apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah dipilih, gugatan melalui pengadilan dapat diajukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa. Dengan demikian, mekanisme APS tetap memiliki keterkaitan dengan jalur litigasi sebagai sarana penyelesaian apabila kesepakatan di luar pengadilan tidak tercapai. Berdasarkan uraian tersebut, APS merupakan instrumen penting dalam memberikan perlindungan hukum kepada

konsumen, khususnya dalam sengketa ketenagalistrikan. Mekanisme ini memberikan kesempatan kepada konsumen dan penyedia jasa untuk menyelesaikan perselisihan melalui kesepakatan bersama tanpa menghilangkan hak para pihak untuk menempuh jalur pengadilan apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil. Mediasi sebagai salah satu bentuk APS dengan demikian dapat menjadi sarana untuk mewujudkan penyelesaian sengketa yang lebih sederhana sekaligus menjaga keseimbangan hak dan kewajiban antara konsumen dan pelaku usaha.

Kekuatan Hukum Hasil Mediasi

Keberhasilan proses mediasi perlu ditindaklanjuti dengan penyusunan kesepakatan tertulis yang ditandatangani oleh para pihak. Kesepakatan tersebut sebaiknya memuat identitas dan kapasitas hukum para pihak, pokok permasalahan, jumlah atau komponen tagihan yang disepakati, kewajiban masing-masing pihak, serta batas waktu pelaksanaannya. Selain itu, perlu diatur langkah penyelesaian apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya. Perumusan kesepakatan secara jelas diperlukan untuk menghindari perbedaan penafsiran yang berpotensi menimbulkan sengketa baru di kemudian hari (Abbas, 2011). Dalam perspektif hukum perdata, kesepakatan yang dihasilkan melalui mediasi pada dasarnya dapat dituangkan dalam bentuk perjanjian perdamaian. Pasal 1851 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menjelaskan bahwa perdamaian merupakan persetujuan yang dibuat untuk mengakhiri suatu perkara yang sedang berlangsung atau mencegah timbulnya perkara, serta harus dibuat secara tertulis. Selanjutnya, Pasal 1858 KUHPerdata memberikan kekuatan hukum kepada perdamaian yang dibuat secara sah sebagaimana putusan hakim tingkat akhir bagi para pihak yang membuatnya. Kesepakatan tersebut juga harus memenuhi persyaratan sahnya perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 KUHPerdata. Apabila seluruh persyaratan terpenuhi, perjanjian tersebut mengikat para pihak berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata dan wajib dilaksanakan dengan itikad baik. Ketentuan ini mencerminkan asas *pacta sunt servanda*, yaitu bahwa perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi pihak-pihak yang membuatnya (KUHPerdata, Pasal 1320, Pasal 1338, Pasal 1851, dan Pasal 1858).

Meskipun demikian, kekuatan mengikat suatu kesepakatan perlu dibedakan dari kekuatan eksekutorialnya. Kekuatan mengikat menunjukkan adanya kewajiban hukum bagi para pihak untuk melaksanakan isi kesepakatan yang telah disetujui. Sementara itu, kekuatan eksekutorial berkaitan dengan kemungkinan pelaksanaan kesepakatan secara paksa melalui mekanisme eksekusi apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya secara sukarela. Oleh karena itu, kesepakatan perdamaian yang dibuat secara privat tidak secara otomatis memiliki kekuatan eksekutorial yang sama dengan putusan pengadilan atau akta perdamaian yang telah memperoleh pengesahan pengadilan. Kekuatan hukum hasil mediasi juga perlu dilihat berdasarkan forum penyelesaian sengketa yang digunakan. Dalam mediasi di luar pengadilan, hasil kesepakatan pada dasarnya dituangkan dalam perjanjian perdamaian tertulis yang mengikat para pihak secara perdata. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana tercantum dalam kesepakatan tersebut, pihak lainnya dapat mengajukan tuntutan atas dasar wanprestasi. Sementara itu, apabila penyelesaian dilakukan melalui BPSK dan dituangkan dalam putusan majelis, pelaksanaan putusan tersebut mengikuti ketentuan mengenai permohonan penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri sebagaimana diatur dalam Pasal 57 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pengaturan mengenai kekuatan hukum hasil penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga terdapat dalam Pasal 6 ayat (7) dan ayat (8) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 6 ayat (7) menentukan bahwa kesepakatan tertulis yang dihasilkan melalui proses penyelesaian sengketa bersifat final dan

mengikat para pihak untuk dilaksanakan dengan itikad baik. Kesepakatan tersebut wajib didaftarkan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak ditandatangani. Selanjutnya, Pasal 6 ayat (8) menentukan bahwa kesepakatan tersebut wajib dilaksanakan dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak pendaftaran. Ketentuan ini memberikan dasar hukum bagi pelaksanaan hasil penyelesaian sengketa di luar pengadilan sekaligus menegaskan kewajiban para pihak untuk memenuhi kesepakatan yang telah dibuat (Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999, Pasal 6 ayat (7) dan ayat (8)). Penguatan terhadap kesepakatan perdamaian juga dapat dilakukan melalui pengajuan permohonan agar kesepakatan tersebut dituangkan dalam akta perdamaian atau dikenal dengan istilah *akta van dading*. Mekanisme ini diatur dalam Pasal 36 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Berdasarkan ketentuan tersebut, para pihak yang berhasil mencapai kesepakatan perdamaian di luar pengadilan, baik dengan maupun tanpa bantuan mediator bersertifikat, dapat mengajukan kesepakatan tersebut kepada pengadilan yang berwenang untuk memperoleh penguatan dalam bentuk akta perdamaian. Pengajuan tersebut harus disertai kesepakatan perdamaian dan dokumen yang membuktikan adanya hubungan hukum antara para pihak dengan objek sengketa.

Akta van dading memberikan penguatan terhadap kesepakatan perdamaian karena memperoleh pengesahan melalui pengadilan. Dengan demikian, kesepakatan tidak hanya mengikat para pihak berdasarkan hubungan kontraktual, tetapi juga memperoleh kekuatan hukum untuk dilaksanakan melalui mekanisme eksekusi apabila salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya (Harahap, 2017). Namun, pendaftaran kesepakatan sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 perlu dibedakan dari mekanisme pengajuan kesepakatan perdamaian untuk memperoleh akta perdamaian berdasarkan Pasal 36 PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Keduanya merupakan mekanisme hukum yang berbeda, baik dari segi dasar pengaturan maupun bentuk penguatan terhadap hasil penyelesaian sengketa. Berbeda dengan mediasi di luar pengadilan, mediasi dalam perkara yang sedang diperiksa di pengadilan mengikuti ketentuan PERMA Nomor 1 Tahun 2016. Apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan dan memenuhi persyaratan yang ditentukan, kesepakatan tersebut dapat dikuatkan dalam bentuk akta perdamaian. Akta perdamaian memiliki kekuatan hukum sebagaimana putusan pengadilan yang telah berkekuatan hukum tetap dan dapat dimintakan pelaksanaan eksekusi apabila salah satu pihak tidak melaksanakan isi kesepakatan secara sukarela. Selain itu, berdasarkan Pasal 130 HIR, putusan perdamaian tidak dapat diajukan upaya hukum banding.

Berdasarkan uraian tersebut, forum penyelesaian sengketa dan bentuk dokumen yang dihasilkan menentukan mekanisme penegakan kesepakatan mediasi. Kesepakatan yang dibuat di luar pengadilan pada dasarnya mengikat para pihak sebagai perjanjian, tetapi tidak serta-merta dapat dilaksanakan melalui eksekusi sebagaimana putusan pengadilan. Sementara itu, hasil penyelesaian melalui BPSK memiliki mekanisme pelaksanaan tersendiri yang berkaitan dengan permohonan penetapan eksekusi kepada pengadilan negeri. Perbedaan tersebut perlu diperhatikan agar pelaksanaan hasil mediasi tidak menimbulkan ketidakpastian hukum. Persoalan kekuatan hukum hasil mediasi menjadi penting dalam sengketa ketenagalistrikan karena kesepakatan yang dicapai dapat berkaitan dengan tindakan konkret yang harus dilakukan oleh penyedia jasa, seperti koreksi tagihan, pengembalian pembayaran, penyesuaian kewajiban pembayaran, maupun penyambungan kembali aliran listrik. Oleh sebab itu, kesepakatan perlu dirumuskan secara jelas dengan memperhatikan bentuk kewajiban, batas waktu pelaksanaan, serta mekanisme penyelesaian apabila terjadi pengingkaran. Efektivitas hasil mediasi pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh kekuatan hukum kesepakatan, tetapi juga oleh kesadaran hukum dan itikad baik para pihak dalam melaksanakannya.

Kepastian Hukum Upaya Lanjutan dalam Penyelesaian Sengketa

Secara normatif, konsumen memiliki beberapa alternatif untuk melanjutkan penyelesaian sengketa apabila proses mediasi tidak berhasil mencapai kesepakatan. Namun, tersedianya berbagai mekanisme penyelesaian tersebut belum sepenuhnya menjamin kepastian mengenai jangka waktu dan pelaksanaan penyelesaian sengketa. Ketidakjelasan hubungan antara mekanisme penyelesaian yang satu dengan mekanisme lainnya berpotensi menimbulkan pengulangan proses sehingga penyelesaian sengketa membutuhkan waktu lebih lama (Naridha & Rachmawati, 2026). Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan hubungan antara sifat final dan mengikat putusan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan tersedianya upaya keberatan terhadap putusan tersebut. Pasal 54 ayat (3) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa putusan majelis BPSK bersifat final dan mengikat. Namun, ketentuan Pasal 56 ayat (2) undang-undang yang sama tetap memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak pemberitahuan putusan. Selanjutnya, Pasal 58 mengatur kemungkinan pengajuan kasasi kepada Mahkamah Agung. Pengaturan tersebut memperlihatkan adanya hubungan antara prinsip penyelesaian sengketa secara cepat melalui BPSK dan tersedianya mekanisme pemeriksaan lanjutan melalui lembaga peradilan.

Meskipun Pasal 55 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menentukan bahwa BPSK wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan diterima, keseluruhan proses penyelesaian tetap berpotensi berlangsung lebih lama apabila salah satu pihak menggunakan upaya hukum lanjutan. Kondisi tersebut dapat mengurangi efektivitas penyelesaian sengketa melalui BPSK yang pada dasarnya ditujukan untuk memberikan proses penyelesaian yang sederhana, cepat, dan berbiaya ringan. Dalam sengketa ketenagalistrikan, lamanya proses penyelesaian juga berkaitan langsung dengan keberlanjutan pelayanan listrik kepada konsumen. Berdasarkan bahan hukum yang dikaji dalam penelitian ini, belum ditemukan pengaturan yang secara tegas menjamin penangguhan pemutusan aliran listrik selama sengketa tagihan berlangsung. Keadaan tersebut menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen mengenai keberlanjutan pelayanan listrik ketika proses penyelesaian sengketa belum memperoleh hasil akhir. Dengan demikian, kepastian hukum tidak hanya ditentukan oleh tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, jangka waktu, dan pelaksanaan hasil penyelesaian. Dalam konteks ini, diperlukan pengaturan yang mampu memberikan perlindungan terhadap konsumen selama proses penyelesaian sengketa berlangsung tanpa mengabaikan kewajiban dan kepentingan penyedia jasa ketenagalistrikan.

Upaya Lanjutan Apabila Mediasi Tidak Berhasil Dilaksanakan

Kegagalan proses mediasi dalam menghasilkan kesepakatan tidak menghilangkan hak para pihak untuk menempuh mekanisme penyelesaian sengketa lainnya. Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan pilihan kepada para pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui pengadilan maupun di luar pengadilan berdasarkan kesepakatan sukarela. Selanjutnya, Pasal 45 ayat (4) menentukan bahwa apabila penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah dipilih, gugatan melalui pengadilan dapat diajukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau para pihak yang bersengketa. Oleh karena itu, mediasi bukan merupakan prasyarat mutlak sebelum pengajuan gugatan ke pengadilan. Para pihak dapat mempertimbangkan mekanisme penyelesaian melalui BPSK ataupun mengajukan gugatan kepada pengadilan yang berwenang dengan memperhatikan karakteristik sengketa, dasar tuntutan, alat bukti, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa upaya lanjutan yang dapat ditempuh apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan meliputi:

1. Arbitrase atau konsiliasi melalui BPSK. Konsumen dan pelaku usaha dapat memilih mekanisme arbitrase atau konsiliasi melalui BPSK berdasarkan kesepakatan para pihak. Kewenangan tersebut diatur dalam Pasal 52 huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001. Melalui mekanisme tersebut, sengketa dapat diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan pilihan mekanisme yang disepakati para pihak (Nugroho, 2011).
2. Gugatan melalui Pengadilan Negeri. Berdasarkan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang menolak atau tidak memenuhi tuntutan ganti rugi konsumen dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau peradilan di tempat kedudukan konsumen. Penyelesaian melalui pengadilan juga memberikan kesempatan bagi para pihak untuk kembali mengupayakan perdamaian melalui tahapan mediasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016. Untuk sengketa dengan nilai gugatan tertentu, konsumen dapat mempertimbangkan mekanisme gugatan sederhana sepanjang memenuhi persyaratan berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 4 Tahun 2019. Selain itu, konsumen dapat mempertimbangkan permohonan tindakan provisi apabila terdapat dasar hukum dan alasan yang cukup untuk meminta perlindungan sementara, termasuk berkaitan dengan pemulihan sambungan listrik selama pemeriksaan perkara.
3. Keberatan terhadap putusan BPSK. Apabila penyelesaian melalui BPSK telah menghasilkan putusan, pihak yang tidak menerima putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri dalam waktu 14 (empat belas) hari kerja sejak putusan diberitahukan sebagaimana ditentukan dalam Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Selanjutnya, terhadap putusan Pengadilan Negeri dalam perkara keberatan tersebut tersedia upaya kasasi kepada Mahkamah Agung sesuai dengan Pasal 58 undang-undang yang sama.
4. Gugatan kelompok atau gugatan melalui lembaga perlindungan konsumen. Apabila tindakan yang merugikan konsumen dialami oleh sejumlah konsumen dengan kepentingan dan permasalahan yang serupa, penyelesaian dapat dipertimbangkan melalui gugatan kelompok (*class action*) atau gugatan yang diajukan oleh lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat sesuai dengan persyaratan Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Dalam pengajuan gugatan perdata, dasar tuntutan konsumen dapat didasarkan pada wanprestasi maupun Perbuatan Melawan Hukum (PMH), bergantung pada konstruksi hubungan hukum dan peristiwa yang dapat dibuktikan. Apabila sengketa bersumber dari tidak dipenuhinya kewajiban dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, analisis hukum dapat diarahkan pada bentuk pelanggaran terhadap kewajiban kontraktual yang telah disepakati. Sementara itu, apabila tindakan pelaku usaha memenuhi unsur perbuatan melawan hukum, konsumen dapat mengajukan tuntutan berdasarkan ketentuan hukum yang mengatur pertanggungjawaban atas perbuatan tersebut (Hernoko, 2010). Kepastian hukum setelah kegagalan mediasi juga memerlukan kejelasan mengenai status sengketa dan langkah penyelesaian yang dapat ditempuh selanjutnya. Kegagalan mediasi perlu didokumentasikan melalui keterangan bahwa para pihak tidak berhasil mencapai kesepakatan. Dokumentasi tersebut berfungsi menunjukkan bahwa upaya penyelesaian secara damai telah dilakukan, tanpa serta-merta menjadi bukti bahwa salah satu pihak telah melakukan kesalahan. Dengan demikian, para pihak tetap memiliki kesempatan untuk menentukan mekanisme penyelesaian lanjutan yang sesuai dengan kepentingan dan dasar hukum masing-masing.

Hambatan pada Efektivitas Mediasi

Pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di bidang ketenagalistrikan masih menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi efektivitas proses penyelesaian. Hambatan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek prosedural, tetapi juga mencakup kesiapan, kewenangan, dan komitmen para pihak dalam mencapai kesepakatan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan mediasi tidak cukup hanya didukung oleh ketersediaan dasar hukum, tetapi juga memerlukan pelaksanaan mekanisme yang efektif. Hambatan pertama berkaitan dengan keterbatasan komitmen para pihak, termasuk ketidakhadiran penyedia jasa dalam proses mediasi. Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada kesediaan para pihak untuk berpartisipasi secara aktif dan mengedepankan itikad baik dalam menyelesaikan perselisihan. Ketidakhadiran salah satu pihak atau kurangnya kesungguhan dalam mengikuti proses perundingan dapat menghambat komunikasi dan memperkecil kemungkinan tercapainya kesepakatan yang dapat diterima bersama. Hambatan kedua berkaitan dengan prosedur internal perusahaan yang membatasi kewenangan perwakilan penyedia jasa dalam mengambil keputusan. Perwakilan perusahaan yang hadir dalam proses mediasi belum tentu memiliki kewenangan untuk menentukan bentuk penyelesaian secara langsung. Apabila setiap usulan penyelesaian harus terlebih dahulu memperoleh persetujuan dari pihak lain dalam struktur perusahaan, proses perundingan berpotensi mengalami penundaan. Keadaan tersebut dapat mengurangi efektivitas mediasi karena keputusan yang seharusnya dapat dibahas dan disepakati dalam forum penyelesaian sengketa justru bergantung pada prosedur birokrasi internal perusahaan.

Hambatan ketiga berkaitan dengan ketimpangan kedudukan antara konsumen perorangan dan penyedia jasa ketenagalistrikan. Konsumen pada umumnya belum tentu memiliki pengetahuan hukum, informasi teknis, maupun kemampuan bernegosiasi yang sebanding dengan perusahaan. Ketimpangan tersebut semakin berpengaruh apabila konsumen tidak memahami hak-haknya serta mekanisme penyelesaian sengketa yang tersedia. Akibatnya, konsumen berpotensi mengalami kesulitan dalam menyampaikan keberatan, membuktikan ketidaksesuaian tagihan, dan memperjuangkan kepentingannya selama proses mediasi berlangsung. Hambatan berikutnya berhubungan dengan keterbatasan jangkauan pelayanan BPSK dan ketersediaan tenaga ahli di bidang ketenagalistrikan. Sengketa yang berkaitan dengan tagihan susulan maupun dugaan pelanggaran pemakaian tenaga listrik sering kali memerlukan penjelasan teknis untuk memastikan dasar pengenaan tagihan. Keterbatasan tenaga ahli yang memahami aspek teknis kelistrikan dapat mempersulit proses pemeriksaan dan pembahasan terhadap pokok sengketa. Selain itu, kewajiban kehadiran fisik secara berulang kali dapat menambah beban waktu dan biaya bagi konsumen, khususnya mereka yang tinggal jauh dari lokasi penyelesaian sengketa. Pelaksanaan hasil penyelesaian melalui BPSK juga masih menghadapi persoalan yang berkaitan dengan keterlibatan Pengadilan Negeri dalam mekanisme eksekusi. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas penyelesaian sengketa tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan mencapai kesepakatan atau diterbitkannya putusan, tetapi juga oleh kemampuan untuk memastikan hasil penyelesaian dapat dilaksanakan secara nyata. Apabila pelaksanaan hasil penyelesaian masih menghadapi kendala prosedural, tujuan pemberian perlindungan hukum kepada konsumen berpotensi tidak tercapai secara optimal. Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen di bidang ketenagalistrikan dipengaruhi oleh faktor para pihak, kelembagaan, dan prosedur penyelesaian sengketa. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komitmen dan itikad baik para pihak, penguatan akses masyarakat terhadap layanan BPSK, serta penyediaan tenaga ahli yang memiliki kompetensi di bidang ketenagalistrikan. Penguatan tersebut diharapkan dapat menciptakan mekanisme mediasi yang lebih efektif, memberikan

kepastian hukum, dan menjamin perlindungan yang seimbang bagi konsumen maupun penyedia jasa ketenagalistrikan.

KESIMPULAN

Hasil mediasi di luar pengadilan yang mencapai kesepakatan dan dituangkan secara tertulis memiliki kekuatan mengikat bagi para pihak berdasarkan asas *pacta sunt servanda* sebagaimana diatur dalam Pasal 1338 KUHPerdata. Meskipun demikian, kesepakatan tersebut tidak secara otomatis memiliki kekuatan eksekutorial sebagaimana akta perdamaian yang telah dikuatkan oleh pengadilan. Apabila mediasi tidak menghasilkan kesepakatan, konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui mekanisme lain sesuai dengan karakter sengketanya, baik melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) maupun gugatan perdata ke pengadilan negeri. Dalam penyelesaian melalui BPSK, konsumen tetap perlu memperhatikan ketentuan mengenai keberatan dan upaya hukum lanjutan. Kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor ketenagalistrikan masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut meliputi proses penyelesaian lanjutan yang berpotensi memperpanjang waktu penyelesaian sengketa, rendahnya komitmen atau ketidakhadiran para pihak, ketimpangan posisi antara konsumen dan penyedia jasa, serta keterbatasan akses terhadap layanan penyelesaian sengketa dan tenaga ahli teknis. Selain itu, belum terdapat pengaturan tegas yang menjamin penangguhan pemutusan aliran listrik selama sengketa tagihan masih berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas mediasi tidak hanya ditentukan oleh tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa, tetapi juga oleh kepastian prosedur dan perlindungan terhadap konsumen selama proses penyelesaian berlangsung.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan perspektif kepastian hukum konsumen yang mengintegrasikan legitimasi kewenangan penyedia jasa ketenagalistrikan untuk melakukan pemutusan aliran listrik dengan prinsip perlindungan konsumen dan efektivitas alternatif penyelesaian sengketa dalam konteks tagihan yang masih dipersengketakan. Berbeda dari kajian terdahulu yang cenderung memosisikan pemutusan listrik sebagai persoalan pelanggaran kontraktual atau administratif secara terpisah, penelitian ini menawarkan konstruksi analitis yang menempatkan keabsahan dasar tagihan, kepatuhan terhadap prosedur pemutusan, transparansi pemberitahuan, kesempatan mengajukan keberatan, serta pembuktian kerugian dan hubungan kausalitas sebagai parameter untuk menilai proporsionalitas tindakan penyedia jasa sekaligus menentukan pertanggungjawaban hukumnya. Lebih lanjut, penelitian ini menghubungkan perlindungan substantif konsumen dengan dimensi prosedural penyelesaian sengketa melalui analisis kedudukan hukum kesepakatan mediasi berdasarkan asas pacta sunt servanda, kekuatan eksekutorial acta van dading, serta akses terhadap BPSK dan Pengadilan Negeri ketika mediasi tidak mencapai kesepakatan. Integrasi tersebut menghasilkan suatu kerangka perlindungan hukum yang tidak hanya berorientasi pada pemulihan hak konsumen setelah terjadinya pemutusan listrik, tetapi juga menekankan pentingnya perlindungan preventif melalui transparansi informasi, mekanisme keberatan yang efektif, dan jaminan pelayanan yang proporsional selama sengketa berlangsung. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan hukum perlindungan konsumen di sektor ketenagalistrikan, khususnya dalam membangun keseimbangan antara kewenangan penyedia layanan, kepastian hukum, dan akses konsumen terhadap keadilan melalui mekanisme penyelesaian sengketa nonlitigasi maupun litigasi.

DAFTAR PUSTAKA

Abbas, S. (2011). *Mediasi dalam hukum syariah, hukum adat, dan hukum nasional*. Kencana Prenada Media Group.

Harahap, M. Y. (2017). *Hukum acara perdata: Tentang gugatan, persidangan, penyitaan, pembuktian, dan putusan pengadilan* (Ed. ke-2). Sinar Grafika.

Hernoko, A. Y. (2010). *Hukum perjanjian: Asas proporsionalitas dalam kontrak komersial*. Kencana Prenada Media Group.

Kristiyanti, C. T. S. (2022). *Hukum perlindungan konsumen* (Edisi revisi). Sinar Grafika.

Muhammad, A. (2004). *Hukum dan penelitian hukum*. PT Citra Aditya Bakti.

Muslimma, L., & Zukriadi, D. (2026). Pemutusan listrik sepihak oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Batam dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen oleh BPSK: Studi Putusan No. 016/PK/BPSK/X/2021. *Jurnal Ilmiah Advokasi, 14*(1). https://doi.org/10.36987/jiad.v14i1.8257

Naridha, A. N. F., & Rachmawati. (2026). Konflik kewenangan BPSK dan pengadilan dalam sengketa pembiayaan konsumen. *Jurnal USM Law Review, 9*(1), 128. https://doi.org/10.26623/julr.v9i1.13012

Nugroho, S. A. (2011). *Proses penyelesaian sengketa konsumen ditinjau dari hukum acara serta kendala implementasinya*. Kencana Prenada Media Group.

Rahmadi, T. (2011). *Mediasi: Penyelesaian sengketa melalui pendekatan mufakat*. Rajawali Pers.

Shidarta. (2006). *Hukum perlindungan konsumen Indonesia* (Edisi revisi). Grasindo.

Shofie, Y. (2009). *Perlindungan konsumen dan instrumen-instrumen hukumnya*. Citra Aditya Bakti.

Wibowo, A., & Sulistyono, A. (2021). Penyelesaian sengketa konsumen tenaga listrik melalui mediasi pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, *51*(3), 635–651. https://doi.org/10.21143/jhp.vol51.no3.3127

Winarta, F. H. (2012). *Hukum penyelesaian sengketa: Arbitrase nasional Indonesia dan internasional*. Sinar Grafika.