



**SKRIPSI**

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman  
Listrik Yang Disebabkan Kerusakan SUTET Oleh PT.PLN (Persero)**

**Wilayah Jawa-Bali**

*Legal Protection for Consumers on The Loss ff Power Outages Caused By  
Interference of The SUTET (Electric Tower) By PT.PLN (Persero) Regional Java-  
Bali*

Oleh:

**PANDU PRASETYO**

**NIM. 150710101356**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**SKRIPSI**

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman  
Listrik Yang Disebabkan Kerusakan SUTET Oleh PT.PLN (Persero)  
Wilayah Jawa-Bali**

*Legal Protection for Consumers on The Loss ff Power Outages Caused By  
Interference of The SUTET (Electric Tower) By PT.PLN (Persero) Regional Java-  
Bali*

**Oleh:**

**PANDU PRASETYO**

**NIM. 150710101356**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2019**

**MOTTO**

*“We shouldn’t worry about what our machine can do today, instead we should worry about what they still can’t do today. There is one thing only human can do, that’s dream. So, let us dream big. -Garry Kasprov-”*

“Kita seharusnya tidak khawatir akan kemampuan mesin sekarang, melainkan kita seharusnya khawatir akan ketidakmampuan mesin sekarang. Ada satu hal hanya manusia bisa lakukan, yaitu mimpi. Jadi, marilah bermimpi. -Garry Kasprov-”



**PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Puji Syukur atas rahmat Tuhan Yang Maha Esa,

Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Ayahanda Nurholis dan Ibunda Sayuti yang telah menjadi inspirasi bagi penulis dalam menjalani hidup, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, semangat, do'a, restu, serta segala pengorbanan yang tidak bisa dijelaskan dan tidak bisa dinilai oleh apapun;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang Penulis banggakan; serta
3. Para guru TK Al-Barokah Jember, SD Ajung 03 Jember, SMP Negeri 2 Jenggawah Jember, SMA Negeri 5 Jember, serta Bapak/Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, wawasan, dan telah mendidik serta membimbing Penulis dengan penuh kesabaran sehingga Penulis dapat menyelesaikan Pendidikan hingga saat ini dengan baik dan lancar.

**PRASYARAT GELAR**

**Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman  
Listrik Yang Disebabkan Kerusakan SUTET Oleh PT.PLN (Persero)  
Wilayah Jawa-Bali**

*Legal Protection for Consumers on The Loss ff Power Outages Caused By  
Interference of The SUTET (Electric Tower) By PT.PLN (Persero) Regional Java-  
Bali*

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Hukum (S1) dan memperoleh gelar Sarjana Hukum

**Oleh:**

**PANDU PRASETYO**

**NIM. 150710101356**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2019**

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 28 MARET 2019**

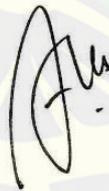
Oleh:

**Dosen Pembimbing Utama,**



**I Wyan Yasa, S.H., M.H.**  
**NIP. 196010061989021001**

**Dosen Pembimbing Anggota,**



**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 196812302003122001**

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

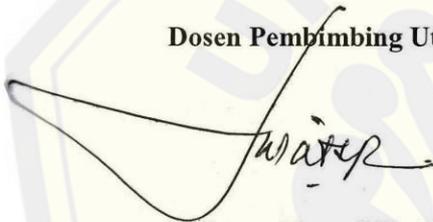
**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN ATAS KERUGIAN  
PEMADAMAN LISTRIK YANG DISEBABKAN KERUSAKAN SUTET  
OLEH PT. PLN (PERSERO) WILAYAH JAWA-BALI**

Oleh :

**PANDU PRASETYO**

**NIM. 150710101356**

Dosen Pembimbing Utama



**I Wayan Yasa, S.H., M.H.**

**NIP. 196010061989021001**

Dosen Pembimbing Anggota



**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.**

**NIP. 196812302003122001**

Mengesahkan :

**Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi**

**Universitas Jember**

**Fakultas Hukum**

**Dekan**



**Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H.**

**NIP. 197409221999031003**

**PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan panitia penguji:

Hari : Selasa

Tanggal : 23 April 2019

Bulan : April

Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

**Panitia Penguji :**

**Ketua**



**Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si.**

**NIP. 195701051986031002**

**Sekretaris**



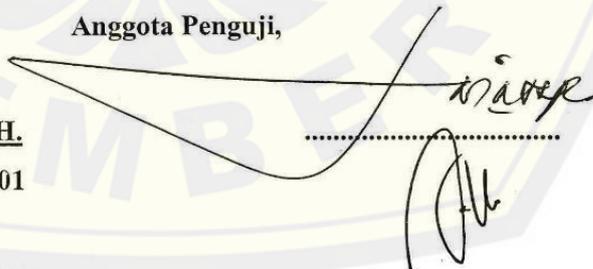
**Dr. Moh Ali, S.H., M.H.**

**NIP. 197210142005011002**

**Anggota Penguji,**

**I Wawan Yasa, S.H., M.H.**

**NIP. 196010061989021001**



**Edi Wahjuni, S.H., M.Hum.**

**NIP. 196812302003122001**

**PERNYATAAN**

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PANDU PRASETYO

NIM : 150710101356

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :  
**“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Kerusakan SUTET Oleh PT.PLN (Persero) Wilayah Jawa-Bali”** adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak lain serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 23 April 2019

Yang Menyatakan,



PANDU PRASETYO

NIM. 150710101356

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur kehadirat Tuhan yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi dengan judul : **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Kerusakan SUTET Oleh PT.PLN (Persero) Wilayah Jawa-Bali”** ini dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat. Penulisan ini diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, khususnya kepada :

1. Bapak I Wayan Yasa, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU), yang telah memberikan bimbingan, dukungan, ilmu, saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah memberikan bimbingan, dukungan, ilmu, saran dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. selaku Ketua Penguji yang telah memberikan ilmu, dukungan, saran, dan motivasi untuk terus maju menuju yang lebih baik.
4. Dr. Moh Ali, S.H., M.H. selaku Sekertaris Penguji yang telah memberikan ilmu, dukungan, saran, dan motivasi untuk terus maju menuju yang lebih baik.
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum. selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Aries Harianto, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

7. Prof. Dr. Dominikus Rato, S.H., M.Si. selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Jember.
8. Ibu Iswi Hariyani, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik (DPA) di Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah banyak membantu saya dimulai dari awal perkuliahan sampai akhir.
9. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember yang selama ini sudah menyempatkan waktu dan berbagi ilmu dan pengetahuannya yang sangat bermanfaat dan membantu penulis mempunyai cara berfikir yang berbeda.
10. Ayahanda Nurholis dan Ibunda Sayuti yang tiada duanya memberikan semangat, dukungan, motivasi, do'a restu, cinta dan kasih sayang yang tidak ada hentinya bagi penulis dalam mencapai cita-cita, untuk meraih hidup yang lebih baik, dan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada teman-teman MABES I-15, Astika Prapanca, Melya Dwi P, Linda Kartika dan kawan-kawan yang telah membantu dan memberikan semangat, motivasi, do'a, dan dukungan untuk meraih prestasi dan cita-cita.
12. UKM-O Gymnastic yang selama kurang dari 4 tahun ini menjadi tempat berproses menjadi yang lebih baik. Gymnastic, Jaya Jaya Jaya!
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat imbalan dari Tuhan yang Maha Esa. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya.

Jember, 23 April 2019

Penulis

## RINGKASAN

Kebutuhan terhadap aliran listrik salah satu pendukung yang sangat memiliki peran penting terhadap kehidupan bangsa dan bernegara. Kemajuan teknologi merupakan salah satu dampak yang sangat besar dengan dibutuhkannya tenaga listrik. Listrik menjadikan masyarakat mudah melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya memerlukan tenaga listrik. Aliran listrik sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat sangat bergantung dengan adanya aliran tenaga listrik. Keberadaan listrik menjadi salah satu pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Masyarakat menggunakan aliran listrik baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun sektor industri dan pembangunan. Adanya pemadaman listrik hingga berturut-turut selama 3 (tiga) hari yang dikarenakan rusaknya salah satu komponen pembangkit listrik dimana pemadaman listrik tersebut mengganggu dan merugikan dikalangan rumah tangga dan bisnis atau industri yang produksinya banyak tergantung pada aliran listrik. Kerugian tersebut dirasakan oleh masyarakat yang memiliki industri kecil seperti contoh bisnis fotocopy, laundry, percetakan dan perusahaan besar yang harus tutup sementara. Kerugian tersebut yang membuat masyarakat geram dengan adanya pemadaman listrik yang dapat menimbulkan kerugian materi.

Penulis menganalisis 3 (tiga) permasalahan yang kemudian dibahas dalam skripsi ini. Pertama, bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami pemadaman listrik akibat rusaknya SUTET?; Kedua, upaya yang dapat dilakukan konsumen atas terjadinya pemadaman listrik?

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk perlindungan hukum bagi konsumen yang mengalami pemadaman listrik akibat rusaknya SUTET; lalu untuk mengetahui upaya apa yang dapat dilakukan konsumen atas terjadinya pemadaman listrik?

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis normatif. Pendekatan masalah yang digunakan yaitu pendekatan perundang-undangan (*state approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) yang mana pendekatan konseptual yang digunakan, yaitu konsep tentang perlindungan hukum terhadap konsumen listrik. Bahan hukum yang digunakan terdiri bahan hukum primer, sekunder, dan bahan non hukum. Analisis hukum yang dilakukan adalah metode deduktif yaitu suatu metode yang berpangkal dari hal yang bersifat umum menuju permasalahan yang bersifat khusus. Kemudian menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi dan memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang dibangun dari kesimpulan.

Kesimpulan yang diperoleh yaitu, Terkait pemadaman listrik yang diakibatkan rusaknya SUTET penyalur aliran tenaga listrik maka pelaku usaha yakni PT.PLN untuk memenuhi perlindungan hukum yang sudah diatur dalam undang-undang mempunyai kewajiban untuk memberikan pengaturan dan pemberitahuan pemadaman listrik terhadap masyarakat selaku konsumen dengan

tujuan dapat melakukan persiapan sebelum terjadinya pemadaman untuk menghindari adanya kerusakan, serta perbaikan dan pemeliharaan terhadap komponen pembangkit tenaga listrik. Begitu juga dengan adanya kerugian yang dialami oleh konsumen dan yang PT.PLN dengan itikad baik memberi ganti rugi dalam bentuk materi, sanksi ataupun kompensasi akibat pemadaman listrik yang diakibatkan rusaknya SUTET aliran tenaga listrik yang merupakan salah satu kewajiban pelaku usaha. Pelanggan PT.PLN yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha dapat melaporkan dan mendatangi loket Layanan Keluhan Pelanggan yang ada di setiap kantor PT.PLN, pelanggan dapat menelpon call center 123, pelanggan dapat memasukkan pengaduan melalui situs PT.PLN, [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id). Apabila pemadaman listrik tersebut melanggar Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) maka pelanggan berhak untuk mengajukan kompensasi kepada PT.PLN itu sendiri. Apabila akan terjadi sengketa akibat pemadaman listrik maka Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen diantaranya yaitu yang pertama dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai untuk mencapai kesepakatan antara para pihak tanpa melalui pihak ketiga, yang kedua penyelesaian sengketa melalui litigasi (melalui pengadilan) dan yang ketiga penyelesaian sengketa melalui non litigasi (di luar pengadilan). Upaya penyelesaian melalui non litigasi (di luar pengadilan) dapat dilakukan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Saran dari penulis yaitu hendaknya PT.PLN mengedepankan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha agar tidak adanya sengketa dan adanya pihak yang merasa dirugikan, dengan adanya pemberitahuan sebelum terjadinya pemadaman dan peningkatan perawatan, pemeliharaan dan teknologi dalam komponen pembangkit tenaga listrik serta adanya tindakan nyata dalam upaya memberikan informasi mengenai Tingkat Mutu dan Pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kerja serta tanggung jawab selaku pelaku usaha. Adanya ketegasan mengenai perlindungan hukum dan ganti kerugian yang jelas bagi konsumen listrik yang merasa dirugikan agar hak-hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha tidak dilanggar oleh PT.PLN sebagai pelaku usaha penyedia listrik.



2.2.2 Asas Perlindungan Konsumen .....	12
2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen.....	13
<b>2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha .....</b>	<b>15</b>
2.3.1 Pengertian Konsumen .....	15
2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha .....	17
2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen.....	18
2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha.....	20
<b>2.4 Perusahaan Listrik Negara .....</b>	<b>23</b>
2.4.1 Pengertian Perusahaan Listrik Negara .....	23
2.4.2 Distribusi Listrik .....	24
2.4.3 Standart Operasional Prosedure (SOP) PT.PLN .....	25
<b>2.5 Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET).....</b>	<b>27</b>
2.5.1 Pengertian SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi).....	27
2.5.2 Kegunaan SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi).....	28
<b>BAB 3 PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
<b>3.1 Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Oleh PT.PLN Terkait Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Adanya Kerusakan Pada SUTET Di Wilayah Jawa-Bali.....</b>	<b>32</b>
<b>3.2 Upaya Yang Dilakukan Oleh Konsumen Akibat Terjadinya Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Gangguan Pada SUTET .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
4.1 Kesimpulan .....	61
4.2 Saran .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Berita tentang pemadaman listrik di wilayah Jawa-Bali

Lampiran 2 Surat Ijin Penelitian

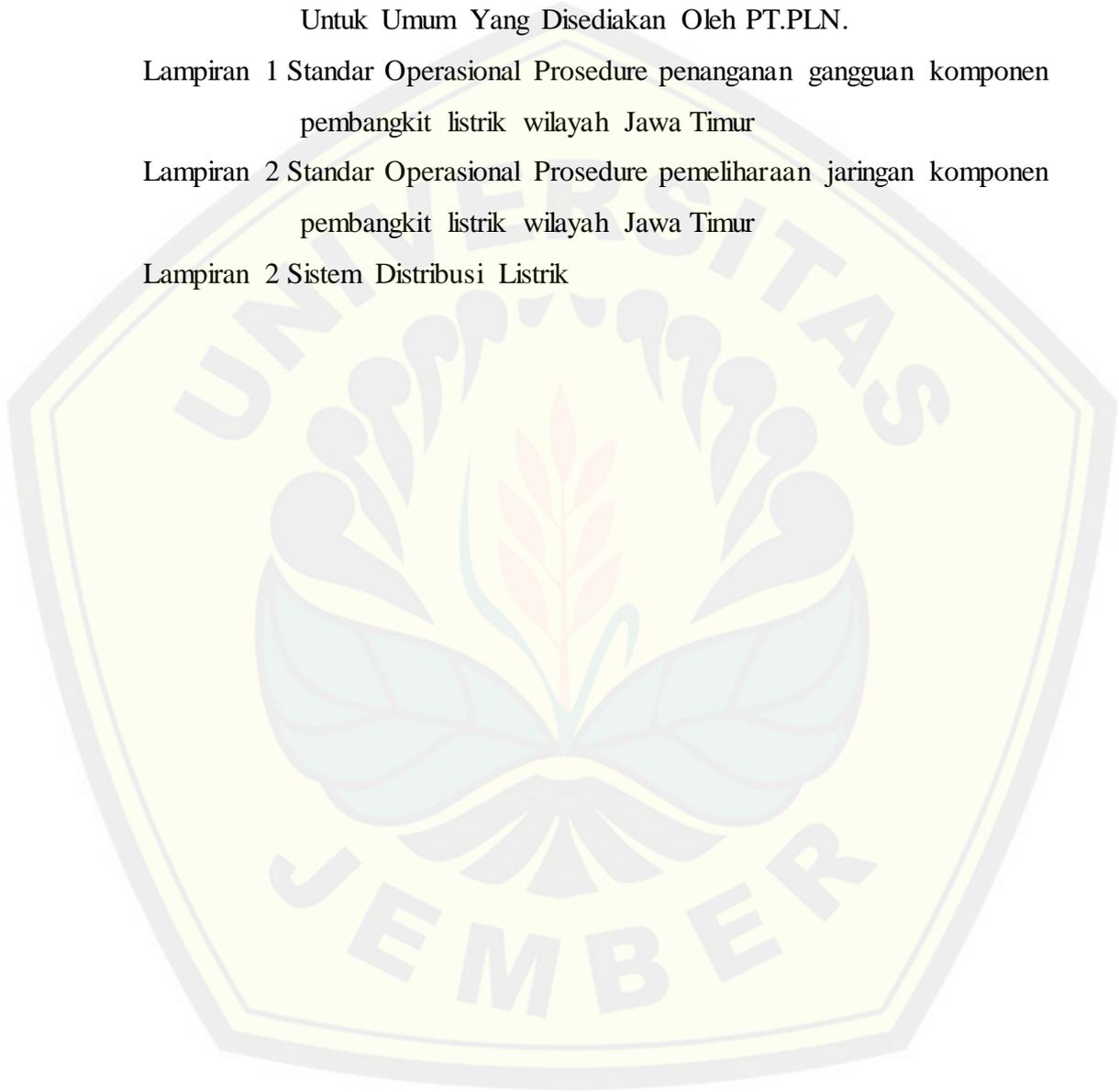
Lampiran 3 Surat Keputusan Direksi PT.PLN Nomor 114 Tahun 2002

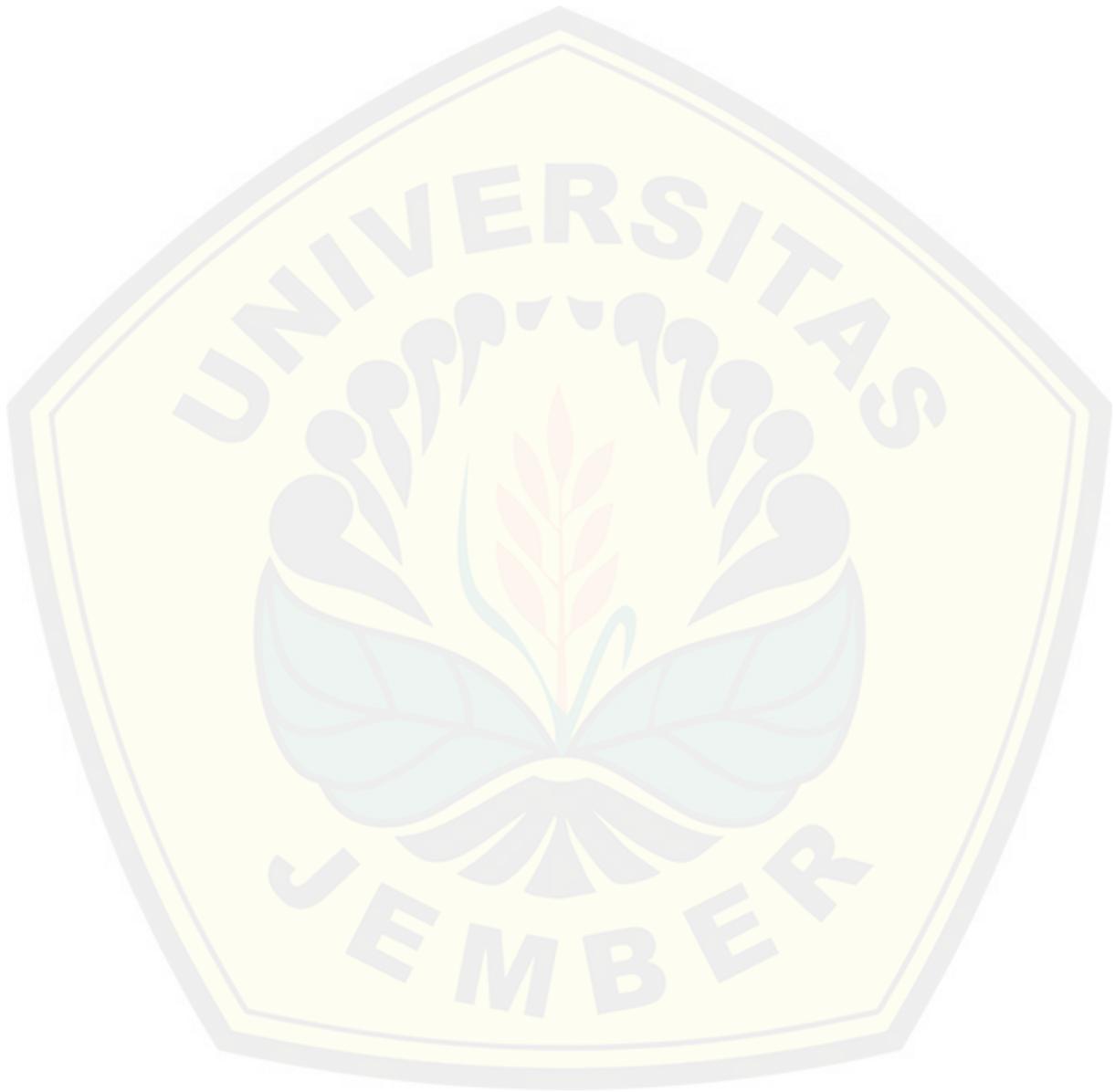
Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik  
Untuk Umum Yang Disediakan Oleh PT.PLN.

Lampiran 1 Standar Operasional Prosedure penanganan gangguan komponen  
pembangkit listrik wilayah Jawa Timur

Lampiran 2 Standar Operasional Prosedure pemeliharaan jaringan komponen  
pembangkit listrik wilayah Jawa Timur

Lampiran 2 Sistem Distribusi Listrik





## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Setiap manusia dalam kehidupannya pasti membutuhkan tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Listrik merupakan kebutuhan utama bagi manusia, karena tanpa listrik manusia tidak akan dapat melakukan aktifitas hidupnya sehari-hari. Seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan manusia akan listrik maka secara otomatis menyebabkan meningkatnya pula pembangunan disegala sektor usaha yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu, besarnya kebutuhan akan energi listrik harus seimbang dengan pembangunan dan perawatan pembangkit tenaga listrik yang ada.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) untuk selanjutnya disingkat PLN sebagai perusahaan listrik negara yang berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) harus dapat memenuhi kebutuhan listrik konsumen. PT. PLN merupakan sebuah perusahaan yang diberi hak khusus untuk memonopoli penyelenggaraan penyediaan listrik untuk rakyat, yang dikelola oleh pemerintah dengan tujuan memberi pelayanan yang optimal dengan biaya yang tidak terlalu membebankan rakyat.<sup>1</sup> Mengingat sangat pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat maka pemerintah dalam hal ini adalah PT. PLN sebagai penyedia listrik dalam melakukan penyediaan listrik harus berdasarkan Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Sektor Ketenagalistrikan yang sangat menunjang dan memiliki peranan yang menonjol dalam kehidupan manusia seperti halnya kehidupan sehari-hari dan kepentingan industri. Setiap manusia di dalam kehidupannya pasti membutuhkan tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dalam hidupnya. Era globalisasi atau kemajauan suatu wilayah merupakan salah satu contoh dibutuhkannya tenaga listrik. Listrik adalah salah satu kebutuhan yang utama bagi manusia, karena tanpa listrik banyak manusia yang tidak bisa melakukan aktifitas pada biasanya, contoh orang-orang yang memiliki industri kecil maupun besar sudah dipastikan listrik merupakan kebutuhan yang utama. Seiring dengan makin majunya zaman dan meningkatnya kebutuhan manusia akan listrik maka secara

---

<sup>1</sup> Dina Amalia, 2018, *jenis dan ciri ciri Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*, <https://www.jurnal.id/id/blog/2017/jenis-dan-ciri-ciri-badan-usaha-milik-negara-bumn>, diakses pada tanggal 13 November pukul 10:03.

otomatis menyebabkan semakin meningkat pula pembangunan di segala sektor usaha yang membutuhkan listrik dan dari pihak PT. PLN pun harus menambah daya yang dibutuhkan masyarakat.<sup>2</sup>

Penerapan suatu penyediaan yang efisien dan semaksimal mungkin bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat sehingga dalam penyediaan listrik tersebut dirasa berguna dan merata bagi masyarakat. Pada kenyataan yang ditemui dalam masyarakat, adanya pemadaman listrik yang disebabkan gangguan pada komponen yang ada di PT.PLN sempat terjadi baru-baru ini yang mengakibatkan pemadaman listrik secara bergilir di wilayah Jawa-Bali. Dapat dikatakan dari pihak PT. PLN tidak dapat memenuhi kebutuhan listrik masyarakat dan lalai dalam melakukan tugas sebagai penyedia listrik, seperti halnya pada kasus yang terjadi baru-baru ini merupakan salah satu kelalaian dari pihak PLN yang kurang memperhatikan atau merawat komponen-komponen yang digunakan untuk menyediakan listrik untuk masyarakat dan berakibat pemadaman listrik bergilir Se-Jawa-Bali.<sup>3</sup>

Pemadaman listrik dari PLN ini berakibat pada pengusaha kecil merasa sangat dirugikan oleh pihak PT.PLN dikarenakan setiap pengusaha tersebut sangat bergantung pada penyedia listrik yang ada. Pemadaman listrik juga berimbas kepada industri besar, dimana listrik merupakan salah satu sumber energi untuk menjalankan alat-alat produksi. Banyak konsumen yang memiliki industri kecil maupun industri besar mengalami kerugian yang cukup banyak seperti contoh macetnya pemasukan dalam setiap harinya dan yang seharusnya industri tersebut tidak membeli penyuply listrik cadangan (Generator), banyak dari pengusaha tersebut dengan berat hati membeli barang tersebut demi kelancaran usaha perorangan yang masyarakat miliki dan banyak contoh lainnya.

Kewajiban PT.PLN yakni memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan

---

<sup>2</sup> Muhammad Bobby Fadillah, 2015, *Analisis Prakiraan Kebutuhan Energi Listrik Tahun 2015-2024 Wilayah PLN Kota Pekanbaru dengan Metode gabungan*, Jom FTEKNIK, Vol.2 No.1, hml.

<sup>3</sup> Januar Alamijaya, 2018, *Pemadaman Listrik di sebagian Pulau Jawa dan Bali Berlanjut Hari Ini Begini Penjelasan PLN*, <http://kaltim.tribunnews.com/2018/09/06/pemadaman-listrik-di-sebagian-pulau-jawa-dan-bali-berlanjut-hari-ini-begini-penjelasan-pln>, diakses pada tanggal 13 November 10:12.

mengenai penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan komponen penyedia listrik dan menjadi hak konsumen untuk mengetahui hal itu. Sangatlah tidak sesuai dengan hak-hak yang di ada dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang

Perlindungan Konsumen dimana masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan mengkonsumsi barang dan/jasa.

Peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen itu sendiri terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan bahwa adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen apabila ada kerugian dari produk barang dan/atau jasa. Konsumen merupakan orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang telah tersedia, baik untuk kepentingan sendiri ataupun kepentingan orang lain dan hal tersebut tidak untuk diperjual belikan. Penggunaan barang dan/jasa dalam masyarakat mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan konsumen. Maka dari itu bentuk perlindungan yang diberikan diharuskan mencakup segala hal yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian.<sup>4</sup>

Penyebab dari pembahasan ini dikarenakan ketergantungan masyarakat terhadap listrik sedemikian rupa sangatlah tinggi sehingga dapat dipastikan tidak sanggup hidup tanpa listrik. Dalam posisi ini PT. PLN berada pada derajat yang lebih tinggi untuk mengendalikan harga melalui insentif dan disinsentif tanpa mendapatkan pelawanan berarti dari konsumen ditambah PT.PLN dibebaskan untuk memonopoli penyelenggaraan listrik untuk masyarakat. Hak monopoli dapat dipandang sebagai kekuatan yang memenangkan tindakan petugas PLN ketika berhadapan dengan konsumen. Masyarakat mungkin masih bisa menerima alasan PLN, jika pemadaman bergilir karena sejumlah pembangkit sudah berumur dan perlu perbaikan rutin, dan memang yang seharusnya dilakukan oleh pihak PLN lebih memperhatikan dan merawat komponen yang digunakan untuk penyedia tenaga listrik.

Adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan lambannya perbaikan yang dilakukan hingga berhari-hari, disitu dapat dikatakan pihak PT.PLN sebagai penyedia listrik tidak memiliki itikad baik (*good faith*) untuk memberikan informasi

---

<sup>4</sup> Burhannudin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, hlm 1.

terlebih dahulu apabila akan terjadi pemadaman listrik. Konsumen sebagai pembeli listrik secara sepihak dijatuhi sanksi yang berupa denda jika terlambat melakukan pembayaran tagihan listrik. Apabila diputarbalikkan sanksi kompensasi maupun ganti rugi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pihak penyedia listrik yang terlambat merealisasikan pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat.<sup>5</sup> Dalam praktiknya bahwa masalah pemadaman secara tiba-tiba yang diakibatkan gangguan pada komponen penyedia listrik dan lainnya dalam pengecekan komponen yang dilakukan oleh pihak PT.PLN.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam suatu kerja ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Kerugian Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Kerusakan SUTET Oleh PT.PLN (Persero) Wilayah Jawa-Bali.”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apa Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Oleh PT.PLN Terkait Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Adanya Kerusakan Pada SUTET Di Wilayah Jawa Bali?
2. Apakah Upaya Yang Dilakukan Oleh Konsumen Akibat Terjadinya Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Rusaknya Pada SUTET?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini dapat diperoleh sasaran yang jelas, tepat dan sesuai dengan yang dikehendaki oleh penulis, maka perlu ditetapkan suatu tujuan penelitian. Adapun tujuan penelitian dapat dibagi menjadi 2 (dua), yaitu tujuan umum dan tujuan khusus.

### **1.3.1 Tujuan Umum**

Tujuan secara umum dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat dan tugas menyelesaikan studi meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember;

---

<sup>5</sup> Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, Hal, 173.

1. Untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh di perkuliahan dengan praktik yang terjadi dalam kehidupan di masyarakat;
2. Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi kalangan umum dan khususnya mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui Bagaimana Bentuk Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Dirugikan Oleh PT.PLN Terkait Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Adanya Gangguan Pada SUTET Di Wilayah Jawa Bali.
2. Untuk mengetahui Upaya Yang Dilakukan Oleh Konsumen Akibat Terjadinya Pemadaman Listrik Yang Disebabkan Gangguan Pada SUTET.

## 1.4 Metode Penelitian

### 1.4.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi yaitu yuridis normatif (*legal research*). Penelitian hukum yuridis normatif adalah penelitian yang fokus untuk mengkaji penerapan kaidah kaidah atau norma norma dalam hukum positif yang kemudian dihubungkan dengan permasalahan yang menjadi pokok pembahasan dalam skripsi ini.<sup>6</sup> Tipe penelitian yuridis normatif dilakukan dengan cara mengkaji berbagai aturan hukum yang bersifat formil seperti undang undang, peraturan serta literatur yang berisi konsep konsep teoritis.

### 1.4.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian hukum memiliki beberapa pendekatan yang dapat digunakan untuk menggali informasi dari berbagai aspek mengenai isu yang dicari jawabannya. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan pendekatan undang undang (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1. Pendekatan Perundang Undangan (*statue approach*)

Pendekatan perundang undangan dilakukan dengan cara mendalami semua undang undang yang bersangkutan dengan isu hukum yang sedang ditangani. Penelitian dengan metode ini dapat menangkap kandungan

---

<sup>6</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

filosofi yang ada pada undang undang itu, yang akan menyimpulkan ada atau tidaknya benturan filosofi antar undang undang dengan isu hukum yang dihadapi.

## 2. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Pendekatan konseptual dilakukan dengan cara memahami doktrin doktrin dan pandangan pandangan yang berkembang dalam ilmu hukum. Untuk menjawab isu hukum diatas maka penulis harus paham betul mengenai konsep *unjust enrichment* yang berasal dari pandangan sarjana dan dimuat dalam bentuk buku teks hukum, kamus hukum, jurnal hukum dan lain-lain.<sup>7</sup> Dengan begitu penulis akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian pengertian mengenai hukum, konsep konsep yang ada dalam hukum dan asas-asas hukum yang sesuai dengan isu yang sedang dihadapi. Pemahaman dari pandangan-pandangan dan doktrin tersebut dapat digunakan sebagai pedoman oleh peneliti untuk menggali suatu argumentasi dalam memecahkan isu hukum yang dihadapi.<sup>8</sup>

### 1.4.3 Bahan Hukum

Bahan hukum merupakan sarana dari suatu penulisan yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada. Sumber penelitian berupa bahan hukum dapat dibedakan menjadi beberapa yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Disamping kedua bahan hukum tersebut yang berupa bahan hukum juga dapat digunakan bahan non hukum apabila dipandang diperlukan.<sup>9</sup>

#### 1.4.3.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang sifatnya autoritatif artinya memiliki otoritas. Bahan-bahan hukum terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>10</sup> Bahan hukum primer yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;

---

<sup>7</sup> Diah Octorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 116.

<sup>8</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, hlm 177.

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm 183.

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm 181.

2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Listrik;
4. Surat Keputusan Direksi PT.PLN Nomor 114 Tahun 2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Umum Yang Disediakan Oleh PT.PLN.

#### **1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum sekunder yang berupa keseluruhan publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku teks, kamus hukum, dan data yang diambil dari wawancara.<sup>11</sup>

#### **1.4.3.3 Bahan Non Hukum**

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian baik ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang relevan dengan topik penelitian.<sup>12</sup>

#### **1.4.4 Analisa Bahan Hukum**

Dalam melakukan penelitian bahan hukum, analisa bahan hukum digunakan untuk menemukan jawaban adanya suatu isu hukum yang dihadapi. Langkah yang dilakukan dalam melakukan penelitian bahan hukum yaitu :

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengidentifikasi hal hal yang tidak sesuai untuk menetapkan isu hukum yang akan dipecahkan;
2. Pengumpulan bahan bahan hukum dan yang sekiranya sesuai dengan bahan bahan non hukum;
3. Menelaah suatu isu huku yang diajukan berdasarkan bahan bahan yang dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum, dan;
5. Memeberikan preskripsi berdasarkan argument yang telah dibangun di dalam kesimpulan.<sup>13</sup>

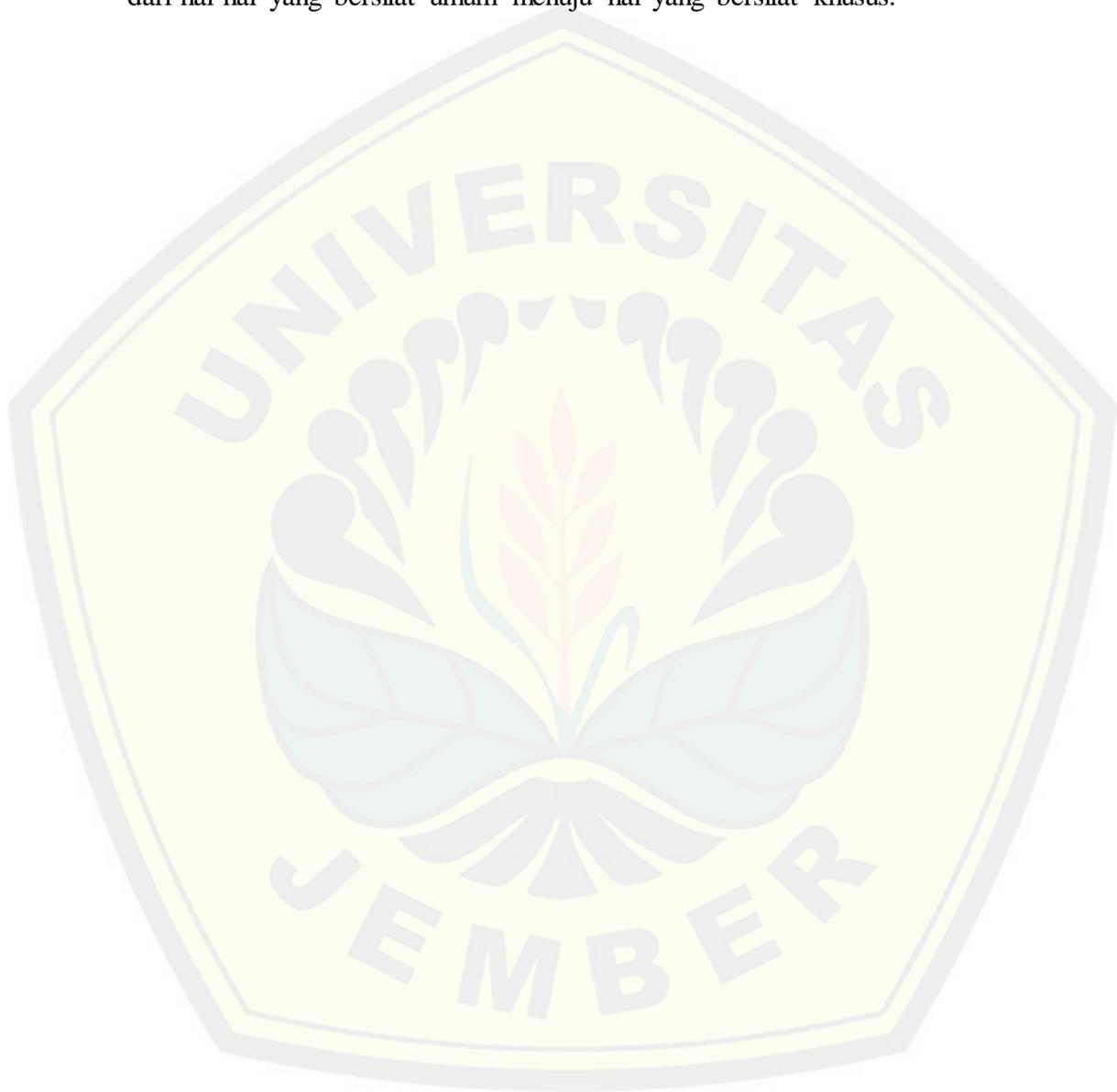
---

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> *Ibid*, hlm. 183.

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 213.

Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah dengan cara menelaah peraturan perundang-undangan yang ada dan menganalisisnya untuk menarik suatu kesimpulan yang berpangkal tolak pada peraturan perundang-undangan serta mngaitkannya dengan pendapat ahli hukum. Selanjutnya mengambil kesimpulan dengan menggunakan deduktif yaitu proses penarikan kesimpulan yang dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus.



## BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum

#### 2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan menurut ketentuan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan saksi dan korban menentukan bahwa perlindungan adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban yang wajib dilaksanakan oleh LPSK (Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban) atau lembaga lainnya sesuai dengan ketentuan Undang-Undang. Perlindungan yang berarti melindungi dan ada yang dilindungi. Para ahli juga berpendapat sesuai pengetahuan masing-masing tentang apa itu perlindungan hukum.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), perlindungan berasal dari kata “Lindung” yang artinya melindungi, mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Hukum memiliki sifat yang memaksa namun tidak untuk memaksakan kehendak pada seseorang tanpa kita sadari hukum dibuat semata mata untuk melindungi kepentingan kepentingan manusia. Makna hukum dari segi etimologi hukum berasal dari bahasa Arab yang merupakan bentuk tunggal dari kata “Alkas”, yang apabila diterjaemahkan dalam bahasa indonesia menjadi “Hukum”.<sup>14</sup>

Beberapa ahli hukum mengemukakan pendapatnya tentang pengertian perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Satjipto Rahardjo berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingan tersebut.<sup>15</sup>
2. Setiono berpendapat bahwa perlindungan hukum merupakan suatu tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum yang memiliki tujuan untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman bagi masyarakat.<sup>16</sup>
3. Perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-

---

<sup>14</sup> Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum* Cetakan Ketiga, Jakarta: Sinar Gratika, hlm 24.

<sup>15</sup> Satjipto Rahardjo, 2003, *Sisi-sisi Lain Dari Hukum di Indonesia*, Jakarta : Buku Kompas, hlm.11.

<sup>16</sup> Setiono, 2014, *Rule of Law*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm.3.

kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.<sup>17</sup>

Perlindungan hukum ada dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat atas hukum yang berlaku. Terlebih lagi masih banyaknya masyarakat yang memiliki riwayat pendidikan yang tergolong rendah menjadikan perlindungan hukum sebagai salah satu hal yang perlu diperhatikan. Dengan adanya perlindungan hukum diharapkan negara lebih bisa mengayomi masyarakatnya, terutama dalam hal perlindungan konsumen dimana posisi konsumen yang lemah.

### 2.1.2 Bentuk-Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum selalu dikaitkan terhadap pihak yang lemah atas adanya kesewenang-wenangan dari pihak yang lebih kuat atau lebih tinggi kedudukannya. Dalam perlindungan konsumen, keberadaan konsumen berada di posisi yang lemah. R. La Porta dalam *Journal of Financial Economics* menyatakan terdapat dua sifat tentang bentuk perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu negara, pertama bersifat pencegahan (*prohibited*) dan kedua bersifat hukuman (*sanction*).<sup>18</sup> Sedangkan secara teoritis, terdapat dua bentuk perlindungan hukum, yaitu :

1. Perlindungan yang bersifat preventif, merupakan sifat dari perlindungan hukum yang sama dengan apa yang telah diungkapkan oleh R. La Porta yaitu perlindungan yang sifatnya berupa pencegahan dengan tujuan untuk mencegah adanya sengketa.
2. Perlindungan refresif, bentuk perlindungan hukum refresif digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan apabila terjadi sengketa.<sup>19</sup>

Bentuk-bentuk dari perlindungan hukum diatas menunjukkan bahwa dengan adanya suatu perlindungan hukum terutama di bidang perlindungan konsumen diharapkan akan meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen, serta secara tidak langsung pihak pelaku usaha dapat menjalankan usahanya dengan penuh rasa

---

<sup>17</sup> Muchsin, 2003, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*, Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, hlm.14

<sup>18</sup> Rafael La Porta, 1999, *Investor Protection and Cororrate Governemance*, *Journal of Financial Economics*, No.58, hlm.9.

<sup>19</sup> Admin, 2015, *Perlindungan Hukum*, <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>, Diakses pada 24 Oktober 2018 pukul 21.48.

tanggung jawab. Dengan adanya kesadaran untuk bertanggung jawab oleh pelaku usaha maka semakin menurunnya tingkat kerugian yang diterima oleh konsumen. Sehingga pihak konsumen dan pelaku usaha bisa saling memberikan keuntungan.

## 2.2 Perlindungan Konsumen

### 2.2.1 Pengertian Perlindungan Konsumen

Peraturan perundang-undangan yang menjelaskan mengenai pengertian perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Perlindungan konsumen merupakan istilah yang digunakan guna menggambarkan adanya hukum yang memberikan suatu bentuk perlindungan kepada konsumen apabila ada kerugian atas penggunaan barang dan/jasa. Menurut peraturan perundang-undangan, perlindungan konsumen adalah segala hak upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Orang yang disebut konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang dan/jasa yang telah tersedia di masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperjual belikan.<sup>20</sup>

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan sesama manusia. Oleh karena itu, menjadi semua harapan bagi semua bangsa di dunia guna mewujudkan hubungan dari berbagai dimensi yang satu sama lain memiliki keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Pengertian diatas hampir sama dengan perlindungan hukum, namun dalam hal ini lebih spesifik yakni kepada konsumen. Perlindungan sudah pasti memiliki tujuan-tujuan tersendiri, salah satunya untuk menghindari adanya sengketa antar para pihak dan juga dari pihak pelaku usaha dan konsumen memiliki itikad baik untuk tetap memahami dan menaati peraturan perundang-undang yang telah diatur mengenai perlindungan konsumen.

---

<sup>20</sup> Burhannudin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press, hlm 2.

### 2.2.2 Asas Perlindungan Konsumen

Untuk menegakkan hukum perlindungan konsumen, maka perlu diberlakukannya asas-asas yang berfungsi sebagai landasan penetapan hukum. Pengaturan mengenai asas-asas atau prinsip-prinsip yang berlaku dalam hukum perlindungan konsumen dirumuskan dalam peraturan perundang-undangan yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, dan keselamatan konsumen serta partisipasi hukum, seperti yang dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Adapun penjelasan mengenai asas-asas tersebut:

1. **Asas Manfaat**  
Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. **Asas Keadilan**  
Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
3. **Asas Keseimbangan**  
Dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. **Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen**  
Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
5. **Asas kepastian Hukum**  
Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu:

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen,
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan

### 3. Asas kepastian hukum<sup>21</sup>

Diantara tiga asas diatas seringkali yang menjadi sorotan utama adalah masalah keadilan. Asas-asas hukum seharusnya bisa dengan sendirinya menempatkan asas ini menjadi rujukan pertama baik dalam peraturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktivitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat didalamnya. Asas keseimbangan dikelompokkan kedalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah kepentingan bagi konsumen, pelaku usaha dan pemerintah. Maksud dan tujuan pemerintah disini adalah sebagai perwakilan atau mewakili kepentingan publik yang kehadirannya tidak secara langsung diantara para pihak, namun melalui pembatasan yakni dalam bentuk kebijakan-kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.<sup>22</sup>

Asas-asas digunakan sebagai panutan atau landasan penetapan hukum oleh pihak konsumen ataupun pelaku usaha, dalam bahasa sehari-hari bisa disebut sebagai panutan. Landasan penetapan hukum berguna dikalangan konsumen dan pelaku usaha dalam menjalankan usahanya atau dalam melakukan jual beli dengan tujuan agar terhindar dari sengketa antar kedua belah pihak ataupun pemerintah sekalipun dan berpandangan terhadap asas-asas yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

#### 2.2.3 Tujuan Perlindungan Konsumen

Peraturan perundang-undangan yang menjelaskan mengenai tujuan perlindungan konsumen terdapat pada Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang bertujuan;

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa;
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak haknya sebagai konsumen;

---

<sup>21</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.. Hlm 26.

<sup>22</sup> *Ibid.*

- d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, keselamatan konsumen.

Tujuan perlindungan hukum pada hakikatnya adalah untuk mencapai maslahat dari hasil transaksi ekonomi/bisnis. Pengertian maslahat dalam kegiatan ekonomi/bisnis adalah perpaduan antara pencapaian keuntungan. Salah satu unsur penting dalam kegiatan usaha ekonomi dan bisnis adalah adanya konsumen. Hampir keseluruhan orang yang telah menggunakan produk barang dan/jasa yang beredar di masyarakat dapat dikatakan sebagai konsumen. Banyaknya konsumen yang bergantung pada keberadaan suatu produk yang beredar di masyarakat, menyebabkan keberadaannya perlu mendapat perlindungan.<sup>23</sup>

Achmad ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus dan hal itu juga tampak dari pengaturan pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatas. Yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam point huruf c dan huruf e. Sementara tujuan yang memberikan suatu kemanfaatan terdapat pada ponit huruf a dan b serta huruf c, d dan f. Terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat pada point d. Pengelompokkan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dilihat pada point huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasikan sebagai tujuan ganda.<sup>24</sup>

Tujuan perlindungan konsumen memiliki tujuan yang kesamaan dengan tujuan peraturan perundang-undangan yang lain yaitu untuk memberikan suatu perlindungan kepada konsumen apabila terjadi suatu kejadian yang mengakibatkan konsumen atau pelaku usaha merasa dirugikan. Manusia yang dirugikan oleh orang

---

<sup>23</sup> Widi Nugrahaningsih, 2017, *Implementasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online*, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11 No. 01 hlm 3.

<sup>24</sup> Achmad Ali, 1998, *Menjelajah Kajian Emoiris terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone, hlm 95.

lain atau konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha maka perlindungan ini diberikan kepada masyarakat agar mendapatkan atas hak-hak yang diberikan oleh hukum. Perlindungan konsumen yang dikeluarkan oleh pemerintah semata-mata untuk kepentingan masyarakat sendiri untuk menghindari terjadinya suatu sengketa antar para pihak.

## 2.3 Konsumen dan Pelaku Usaha

### 2.3.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen yang terdapat pada Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan. Kata konsumen berasal dari kata dalam bahasa Inggris yakni "*consumer*" atau dalam bahasa Belanda "*consument*".

Pengertian dari *consumer* atau *consument* tergantung pada dimana kata itu ditempatkan. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang.<sup>25</sup> Tujuan pengguna barang dan/jasa akan menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Kamus Bahasa Inggris Indonesia memiliki arti kata yang sama yaitu *consumer* adalah seabagai pemakai atau konsumen.<sup>26</sup>

Penjelasan yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan "konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia di dalam masyarakat" apabila disangkutpautkan dengan anak kalimat "bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya". Pemakai dari hal tersebut untuk kepentingan diri sendiri atau kepentingan diri sendiri, keluarga atau makhluk hidup lainnya. Penggunaan kata "pemakai" dirasa barang yang sudah dibeli bukan milik pembeli/diri sendiri. Istilah yang digunakan setiap orang yang memperoleh suatu barang secara hukum akan memberikan makna yang lebih relevan, karena yang diperoleh secara hukum maka dapat digunakan untuk kepentingan diri sendiri maupun untuk orang lain.

---

<sup>25</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, edisi 1, Cetakan 2, hlm 22.

<sup>26</sup> Az Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media, hlm 3.

Perlakuan hukum yang berlebihan bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbui perlindungan, merupakan pertimbangan tentang perlunya pembedaan dari konsumen itu. Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yaitu:

1. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
2. Konsumen antara, adalah setiap orang yang membutuhkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan untuk membuat barang dan/jasa lain untuk diperdagangkan (dengan tujuan komersial);
3. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).<sup>27</sup>

Konsumen antara, barang dan/atau jasa adalah barang dan/jasa yang kapital atau berbentuk bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Konsumen akhir, barang dan/atau jasa adalah barang dan/jasa yang digunakan oleh konsumen yaitu barang yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangga (produk konsumen). Barang dan/jasa milik konsumen ini biasanya diperoleh dari pasar-pasar konsumen., dan terdiri dari barang dan/atau jasa yang umumnya digunakan dalam kehidupan sehari-hari.<sup>28</sup>

Dilihat dari sudut pandang lain dan tidak hanya berpegang pada pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang kemudian dikaitkan dengan pasal 45 yang mengatur tentang ganti rugi dari konsumen kepada pelaku usaha. Dapat disimpulkan bahwa keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain tidak dapat menuntut kerugian karena bukan termasuk konsumen, akan lain apabila diberi hak untuk menuntut ganti kerugian maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa konsumen adalah setiap orang atau banda hukum yang memperoleh atau memakai barang dan/atau jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Disebutkan kata “berasal dari pelaku usaha”

---

<sup>27</sup> *Ibid.*

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm 13-14.

dalam rumusan diatas, karena pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat terkait dengan masalah tuntutan ganti rugi kerugian yang dialami konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan konsumen (dalam pengertian sehari-hari) adalah yang tidak memperoleh barang dan/atau jasa dari pelaku usaha tidak mencakup dalam Undang-Undang ini.<sup>29</sup>

Konsumen merupakan pemberdaya dari apa yang diperjual belikan oleh pelaku usaha. Diibaratkan kacang tanpa kulit, apabila tanpa adanya konsumen pelaku usaha tidak akan ada dan tidak ada kegunaanya atas pembuatan barang dan/atau jasa yang telah diproduksi. Oleh karena itu, konsumen disini memiliki hak apabila konsumen merasa dirugikan atas barang dan/atau jasa dan diberikan kebebasan untuk menuntut atau meminta ganti rugi sesuai peraturan perundang-undangan yang telah diatur.

### 2.3.2 Pengertian Pelaku Usaha

Menurut pasal 1 angka (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa pelaku usaha adalah :

Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Pelaku usaha yang termasuk dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah perusahaan korporasi, BUMN, koperasi, importir, pedagang, distributor, dan lain lain, (penjelasan Pasal 1 Angka (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen )

Tidak hanya para produsen pabrikan yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang tunduk pada undang-undang ini, melainkan juga para rekanan termasuk agen, distributor, serta jaringan jaringan yang melaksanakan fungsi pendistribusian dan pemasaran barang dan/atau pengguna barang dan/atau jasa.<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Desy Ary Setyawati, 2017, *Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi elektronik*, Law Journal, Vol.1 No.3 hlm 4.

<sup>30</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm 5.

Batasan pengertian pelaku usaha tersebut sangat luas dikarenakan pelaku usaha tidak memiliki batasan kepada pemilik perusahaan yang terdaftar sebagai badan hukum tetapi juga pemilik perusahaan kecil. Dengan demikian, jika disangkutpautkan dengan kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan peraturan perundang-undangan lainnya, mereka pelaku usaha tetap memiliki kewajiban dan tanggung jawab atas konsumennya.<sup>31</sup>

Pelaku usaha sebagai pembuat atau pemroduksi barang dan/jasa secara logis seharusnya lebih meneliti barang dan/atau jasa yang diperjual belikan kepada konsumen, demi menghindari adanya sengketa antara pelaku usaha dan adanya kerugian yang dialami oleh konsumen. Adanya produk barang dan/atau jasa yang cacat atau tidak sesuai dengan pesanan maka bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha melainkan keseluruhan keugian yang dialami oleh konsumen akibat adanya cacat produk atau ketidaksesuaian produk.

### **2.3.3 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Penjelasan mengenai hak dan kewajiban konsumen berdasarkan bunyi Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Hak Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan dispensasi, ganti rugi dan/atau penggantian jika barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

---

<sup>31</sup> N.H.T. Siahaan, 2005, Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk, Jakarta: Panta Rei, hlm27.

- i. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan yang lainnya.

Hak diatas telah menjelaskan mengenai apa saja yang harus dipahami oleh pelaku usaha maupun konsumen. Konsumen juga memiliki kewajiban sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen , yaitu :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Ditinjau secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen dari sebagian *President Kennedy's Bill Of Rights* yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right of safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the rught ti choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Empat dasar hak ini diakui secara internasional. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang bergantung dalam *The international Orgabization of Consumers Union (IOCU)* menambahkan beberapa hak konsumen, seperti hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat.<sup>32</sup> Untuk menjamin suatu barang dan/atau jasa dalam penggunaannya akan aman dan nyaman maupun tidak membahayakan bagi konsumen, maka konsumen diberikan hak untuk memilih barang dan/atau jasa yang dikehendaknya berdasarkan atas keterbukaan informasi yang benar, jujur dan jelas. Terdapat juga penyimpangan yang merugikan, konsumen berhak untuk didengar, memperoleh advokasi, binaan, perlakuan adil, kompensasi sampai gabsi rugi.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo, hlm 19-

<sup>33</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, hlm 30.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini disebabkan karena bagi konsumen kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha yang kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dibuat/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha).

#### 2.3.4 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak tersebut berdasarkan pasal tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperjual belikan. Menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut berlebihan apabila kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atau harga pasar atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang terjadi selama ini, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah dari pada barang yang sama maka para pihak menyepakati harga barang dan/atau jasa tersebut lebih rendah. Dengan demikian yang dipentngkan dalam bahasan ini terdapat pada harga yang wajar.<sup>34</sup>

Hak pelaku usaha yang ada pada point huruf b, c dan d sesungguhnya merupakan hak hak yang lebih banyak berhubungan dengan pemerintahan dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut BPSK. BPSK

---

<sup>34</sup> Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip Prinsip Perlindungan Hukumbagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm50.

merupakan suatu pengadilan yang tugasnya menangani penyelesaian sengketa konsumen. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan sehingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berkesinambungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang ada pada point huruf b, c dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana yang diuraikan sebelumnya. Terakhir tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya., seperti hak-hak yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan. Undang-Undang Larangan Praktik Monopoli dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan dengan Undang-Undang, maka perlu diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya yang sehubungan dengan perlindungan hukum.<sup>35</sup>

Hak diatas telah menjelaskan mengenai apa saja yang harus dipahami oleh pelaku usaha maupun konsumen. Kewajiban pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha adalah :

- a. Beritikad baik dalam melakukan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskrimanit;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau jasa yang diproduksi barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garasi atas barang dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

Kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik (*good faith*) dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Itikad baik yang dilakukan oleh pelaku usaha contoh dengan cara lebih detail dalam pengerjaan produksi barang dan/atau jasa dengan tujuan menghindari adanya cacat produk atau produk tidak sesuai pesanan. Ketentuan mengenai itikad baik (*good faith*) diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang Undang Hukum Perdata, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik (*good faith*).

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan usahanya, yang dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha dalam beritikad baik dimulai dari barang dan/atau jasa dibuat/diproduksi sampai pada fase penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.<sup>36</sup>

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan mengenai cara penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan, dikarenakan informasi disamping merupakan hak dari konsumen juga karena tidak adanya informasi yang tidak memadai dan pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), hal tersebut akan sangat merugikan konsumen.<sup>37</sup>

Pembahasan diatas menjurus pada pelaku usaha bahwasannya diwajibkan untuk beritikad baik (*good faith*) dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Pelaku usaha dan konsumen disini keduanya harus sama-sama harus memiliki itikad baik (*good faith*) atas barang dan/jasa, pelaku usaha lebih detail terhadap barang dan/atau jasa yang diproduksi dengan tujuan menghindari adanya cacat produk atau produk tidak sesuai dengan pesanan sedangkan konsumen beritikad baik (*good faith*) dalam transaksi barang dan/atau jasa yang diproduksi oleh pelaku usaha dengan tujuan dihindarinya sengketa antar kedua belah pihak.

---

<sup>36</sup> Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm 54.

<sup>37</sup> *Ibid*, hlm 54-55.

## 2.4 Perusahaan Listrik Negara

### 2.4.1 Pengertian Perusahaan Listrik Negara

PT PLN merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat seluruh Indonesia, yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Sebagai salah satu yang sangat dibutuhkan dalam pembangunan, keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tapi juga oleh masyarakat luas. Pemerintahan dalam BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu alat penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur, dan lain sebagainya. Dilihat dari sudut pandang masyarakat, BUMN merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah, dan efisien.<sup>38</sup> PT PLN seharusnya selalu berupaya untuk terus memperbaharui kinerja dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal, sehingga citra PT PLN dimata masyarakat akan selalu dinilai baik dan memberikan pelayanan yang baik sehingga memuaskan pelanggannya sesuai dengan ditinjau dari sisi pemerintahan BUMN ataupun dari sisi masyarakat pun.

Badan Usaha Milik Negara atau disebut BUMN yang salah satunya adalah PT. PLN. PT PLN memegang peranan penting bagi kehidupan masyarakat, masyarakat sudah dapat dikatakan tidak bisa hidup tanpa adanya aliran listrik. PT.PLN ini secara tidak langsung mengalami penumpukan pekerjaan atau banyaknya yang ditangani dalam ruang lingkup pekerjaannya yang meliputi:

- a. Usaha Penyediaan Tenaga Listrik, diataranya pembangkitan, penyaluran, distribusi, perencanaan, pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik dan pengembangan penyediaan tenaga listrik.
- b. Usaha Penunjang Tenaga Listrik, diantaranya konsultasi yang berhubungan ketenagalistrikan, pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan, pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan dan pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.

---

<sup>38</sup> Dina Amalia, 2018, *Jenis Dan Ciri Ciri Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*, <https://www.jurnal.id/id/blog/2017/jenis-dan-ciri-ciri-badan-usaha-milik-negara-bumn>, diakses pada tanggal 13 November.

- c. Usaha lain, diantaranya kegiatan usaha dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi terkait penyediaan ketenagalistrikan, jasa operasi dan pengaturan bidang pembangkit, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik, kegiatan perindustrian perangkat keras dan luas bidang ketenagalistrikan, kerjasama dengan badan lain dan usaha lainnya.

Listrik merupakan hal yang sangat dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari, seperti halnya industri kecil ataupun industri besar. Listrik menjadi salah satu bahan utama dalam perindustrian didalam negeri ataupun diluar negeri, dengan begitu dari PT. PLN yang sudah dijelaskan pengertian diatas yaitu suatu perusahaan listrik negara yang seharusnya menyediakan listrik secara baik dan benar dengan dihindarinya atau memperkecil permasalahan yang ada dalam perusahaan listrik tersebut dengan tujuan dihindarinya sengketa antar konsumen dengan pihak PT. PLN.

#### **2.4.2 Distribusi Listrik**

Sistem distribusi merupakan bagian dari sistem tenaga listrik. Sistem distribusi ini berguna untuk menyalurkan tenaga listrik dari sumber daya listrik kepada konsumen. Jadi fungsi dari distribusi listrik adalah untuk pembagian penyaluran listrik untuk sampai ke keseluruhan pelanggan. Proses pendistribusian listrik melalui beberapa tahap, yaitu dari pembangkit tenaga listrik penghasil tenaga listrik disalurkan ke jaringan transmisi langsung ke gardu induk, dari gardu induk tenaga listrik disalurkan ke jaringan distribusi sekunder yang kemudian tenaga listrik dialirkan kepada konsumen. Tenaga listrik yang dihasilkan dan dikirimkan ke konsumen melalui pusat pembangkit tenaga listrik, gardu induk sebagai saluran transmisi listrik, saluran distribusi yang kemudian konsumen dapat menggunakan tenaga listrik. Sistem pembangkit terdiri dari satu atau lebih unit pembangkit yang akan mengkonversikan energi mekanik menjadi energi listrik dan harus mampu menghasilkan daya listrik yang cukup sesuai dengan kebutuhan konsumen. Sistem transmisi berfungsi sebagai alat mentransfer energi listrik dari unit unit pembangkit di berbagai lokasi dengan jarak yang jauh ke sistem distribusi, sedangkan sistem distribusi berfungsi sebagai alat untuk mengirimkan energi listrik kepada konsumen. <sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Hasil Penelitian

Distribusi listrik sama halnya dengan pemnyaluran-penyaluran yang ada dalam perusahaan pemasok untuk masyarakat. Distribusi listrik menyalurakn dari bentuk tenaga listrik yang memiliki sumber daya listrik besar sampai kepada konsumen. Sistem pendistribusian ini sangat berguna bagi keseluruhan entah itu pelaku usaha atupun konsumen. Kerusakan yang terjadi dalam pendistribusian ini sangatlah dihindari oleh pihak manapun, dikarenakan apabila ada salah satu komponen pendistribusian listrik terjadi korsleting atau gangguan maka berdampak kepada keseluruhan orang. PT. PLN sempat mengalami rusaknya komponen pendistribusian listrik yang mengakibatkan pemadaman antar pulau ke pulau.

#### **2.4.3 Standart Operasional Prosedure (SOP) PT.PLN**

Dalam menjalankan opsional suatu perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat penting atau signifikan dalam menjalankan perusahaan demi memajukan dan menghindari hal buruk yang terjadi. Oleh karena itu diperlukan adanya standar-standar operasional prosedur sebagai bentuk acuan kerja atau pedoman secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat menjalankan visi dan misi yang sesuai dengan perusahaan tersebut. Standart Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu standar atau pedoman atau dalam bahasa keren yaitu panutan yang tertulis dengan tujuan dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan dan visi misi dari perusahaan atau organisasi. Standart Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh PT.PLN salah satunya adalah SOP mengenai prosedur perencanaan pemadaman, ruang lingkup dari SOP ini adalah untuk mengatur tata cara bagaimana merencanakan pemadaman dalam rangka pemeliharaan, perbaikan, tapping jaringan baru, yang pelaksanaan pekerjaannya dapat diatur waktunya agar pemadaman dapat dilakukan sesingkat mungkin, dengan wilayah padam sesempit mungkin dan menghindari pemadaman berulang pada daerah yang sama.

PT.PLN memiliki prosedur sebelum melakukan pemadaman itu sendiri, yaitu diantaranya sebagai berikut:

- a. Pemohon dalam hal ini Unit Pelayanan Jaringan/Rayon mengajukan ijin Kerja melalui rapat koordniasi atau faximile/email (surat/nota dinas), atau melalui telepon ynag disampaikan tiga hari sebelumnya ke Asisten Manager Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan

Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan di dua unit atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon lain yang terkena pemadaman.

- b. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Pelayanan Jaringan/Rayon terkait.
- c. Supervisor Operasional Distribuis Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan:
  1. Permohonan yang sudah masuk
  2. Keadaan sosial politik
  3. Kegiatan kenegaraan
  4. Kondisi sistem
  5. Pertimbangan unit lain
- d. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan approval/persetujuan ke Asisten Manager Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda accept pada permohonan pemadaman.
- e. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau faximile sudah disetujui, maka pemohon/Unit Pelayanan Jaringan/Rayon dapat membuat pengumuman kepada pelanggan.
- f. Sebelum melaksanakan pemadaman Supervisor Operasional Distribusi atau sebaliknya petugas piket saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir ijin kerja yang telah dibuat selambatnya satu hari sebelum pelaksanaan.<sup>40</sup>

Standart Operasional Prosedur (SOP) diatas jelas mengenai bagaimana prosedur terjadinya pemadaman listrik, namun ditinjau dari terjadinya permasalahan seperti rusaknya komponen pembangkit listrik yang mengakibatkan pemadaman listrik disebagian wilayah dirasa kurang sesuai dengan SOP yang telah dikelurakan oleh PT. PLN. Pemadaman listrik baru-baru ini yang terjadi tidak sesuai yaitu dengan Standart Operasional Prosedur (SOP) yang telah dikeluarkan perusahaan, secara tiba-tiba pemadaman listrik terjadi tanpa adanya laporan kepada konsumen. PT. PLN seharusnya perlu mempertegas jalannya atau ditaatinya Standart

---

<sup>40</sup> Hasil Penelitian.

Operasional Prosedur (SOP) yang telah dikeluarkan oleh perusahaan listrik negara atau disebut PT. PLN.

## **2.5 Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET)**

### **2.5.1 Pengertian SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi)**

Pada suatu “Sistem Tenaga Listrik”, energi listrik yang dibangkitkan dari pusat pembangkit listrik ditransmisikan atau didistribusikan ke pusat-pusat pengatur beban melalui suatu saluran transmisi, saluran transmisi tersebut dapat berupa saluran udara atau saluran bawah tanah, namun pada umumnya berupa saluran udara. Energi listrik yang disalurkan lewat saluran transmisi udara pada umumnya menggunakan kawat telanjang sehingga mengandalkan udara sebagai media isolasi antara kawat penghantar tersebut dengan benda sekelilingnya, dan untuk menyanggah atau merentang kawat penghantar dengan ketinggian dan jarak yang aman bagi manusia dan lingkungan sekitarnya, kawat-kawat penghantar tersebut dipasang pada suatu konstruksi bangunan yang kokoh, yang biasa disebut menara atau tower. Menara atau tower listrik dan kawat penghantar disekat oleh isolator. Menara atau tower tersebut adalah SUTET (saluran transmisi tegangan ekstra tinggi) atau SUTT (saluran transmisi tegangan tinggi).

Komponen yang termasuk dalam fungsi pembawa arus adalah komponen SUTT / SUTET yang berfungsi dalam proses penyaluran arus listrik dari Pembangkit ke GI / GITET atau dari GI / GITET ke GI / GITET lainnya. Konstruksi tower besi baja merupakan jenis konstruksi saluran transmisi tegangan tinggi (SUTT) ataupun saluran transmisi tegangan ekstra tinggi (SUTET) yang paling banyak digunakan di jaringan PT.PLN, karena mudah dirakit terutama untuk pemasangan di daerah pegunungan dan jauh dari jalan raya. Pengawasan yang intensif sangat diperlukan dalam hal ini karena besi-besinya rawan terhadap pencurian. Kejadian di beberapa daerah di Indonesia, dimana pencurian besi-besi baja pada menara atau tower listrik mengakibatkan menara atau tower listrik tersebut roboh, dan penyaluran energi listrik ke konsumen pun menjadi terganggu.<sup>41</sup> Pemeliharaan SUTT / SUTET memegang peranan sangat penting dalam menunjang kualitas dan keandalan penyediaan tenaga listrik kepada konsumen. Pemeliharaan

---

<sup>41</sup> Dimashutri Pamungkas, 2012 Pedoman SUTT dan SUTET Final setelah dedit <https://www.academia.edu/8833223/PedomanSUTT-SUTET-Final-setelah-dedit>, diakses pada tanggal 29 Oktober diakses pukul 15:51.

SUTT / SUTET adalah proses kegiatan yang bertujuan mempertahankan atau menjaga kondisi SUTT / SUTET, sehingga dalam pengoperasiannya SUTT / SUTET dapat selalu berfungsi sesuai dengan karakteristik desainnya dan mencegah terjadinya gangguan yang merusak.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 01.P/47/MPE/1992 tanggal 07 Februari 1992 Saluran Udara Tegangan Tinggi (SUTT) adalah saluran tenaga listrik yang menggunakan kawat telanjang (penghantar) diudara bertegangan diatas 35 s/d 245 kV sesuai standar dibidang ketenagalistrikan ( Pasal 1 Ayat 3), dan Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET) adalah saluran tenaga listrik yang menggunakan kawat telanjang (penghantar) diudara bertegangan diatas 245 kV sesuai standar dibidang ketenagalistrikan (Pasal 1 ayat 4).<sup>42</sup>

SUTET merupakan salah satu komponen penting yang ada didalamnya. Karyawan atau pekerja PT. PLN memiliki peran penting dalam pemeliharaan komponen yang ada, seperti halnya jadwal pengecekan, penggantian komponen dan lain lain. Pemeliharaan tersebut telah dilakukan namun kemungkinan adanya keteledoran dari perusahaan yang mengakibatkan adanya gangguan pada komponen tersebut. Contoh salah satu pemadaman listrik terjadi akibat rusaknya alat pendistribusian listrik dari perusahaan sampai kepada konsumen adalah rusaknya SUTET.

### **2.5.2 Kegunaan SUTET (Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi)**

SUTET memiliki fungsi yaitu sebagai alat menyalurkan daya listrik dari Sisi Pembangkit ke Gardu Induk Tegangan Ekstra Tinggi dan dari GITET ke GI/ GIS melalui Konduktor Telanjang dengan aman dan rugi daya yang kecil. Apabila dibahas secara menyeluruh, SUTET terdiri dari berbagai komponen penting yang juga memiliki fungsi masing masing. Dari sub sistem yang terdiri dari 2 (dua) hal yaitu primary dan secondary, kedua hal tersebut memiliki fungsi masing-masing, yaitu yang pertama dari fungsi sub sistem Primary, antara lain:

- a. *Current Carrying* (Pembawa Arus) yang berfungsi sebagai media pembawa arus pada saluran transmisi SUTT / SUTET dengan arus sesuai spesifikasi / ratingnya;

---

<sup>42</sup>*Ibid.*

- b. *Insulation* ( Isolasi) yang berfungsi untuk menginsulasi bagian bertegangan dengan titik ground, baik saat normal *continuous opation* dan saat terjadi surja ( termasuk petir didalam saluran transmisi );
- c. *Structure* (Struktur Tower) yang berfungsi untuk menjaga dan merentangkan kawat penghantar agar berada pada jarak *ground clearence* tertentu sehingga proses tansmisi daya berlangsung kontinyu;
- d. *Junctions* (Penghubung) yang berfungsi untuk menghubungkan sub sistem *Current carrying* (pembawa arus), sub sistem *insulation* (isolasi) dan subsistem *structure* (struktur).

Sub sistem yang kedua yaitu *Secondary*, antara lain:

- a. *Protection* yang berfungsi sebagai media berjalanya arus surja petir ke bumi saat terjadi sambaran didekat saluran transmisi;
- b. *Monitoring* yang fungsinya memberikan informasi kepada petugas pemeliharaan saluran transmisi yang hendak dipelihara / dimonitor.<sup>43</sup>

SUTET atau gardu induk keduanya memiliki fungsi yang sama yaitu sebagai alat penyalur sumber daya listrik. SUTET berfungsi untuk menyalurkan energi listrik bertenaga besar sedangkan gardu berfungsi untuk menyimpan tenaga listrik yang didistribusikan melalui SUTET yang kemudian diolah dari tegangan listrik tinggi menjadi tegangan menengah dan rendah yang kemudian didistribusikan kepada konsumen.

---

<sup>43</sup> *Ibid* hlm23

## BAB 4 PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan tersebut, penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam tindakan preventif atas pemadaman listrik wilayah Jawa-Bali yang diakibatkan rusaknya SUTET penyalur tenaga listrik yaitu dalam pengaturan dan pemberitahuan pemadaman listrik serta perbaikan dan pemeliharaan terhadap komponen pembangkit tenaga listrik yang tertuang dalam Undang-Undang Tentang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 29 ayat (1) huruf b untuk masyarakat yang sah mendapat aliran tenaga listrik secara terus-menerus dan keandalan yang baik. Tetapi pemadaman sepihak tanpa pemberitahuan hampir sering terjadi pada kalangan masyarakat sehingga tidak terpenuhinya hak konsumen yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Pasal 4 ayat (1) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Selanjutnya bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam tindakan represif berkaitan dengan kompensasi/ganti rugi akibat pemadaman yang diatur dalam Undang -Undang Tentang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Hak dan Kewajiban Konsumen Pasal 29 ayat (1) huruf e mengatakan akan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik. Kompensasi/ganti rugi juga tertuang dalam Undang-Undang Nomor 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 ayat 7 yang mengatur mengenai kewajiban sebagai pelaku usaha, Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Kedua pasal tersebut menjelaskan PT.PLN memberikan ganti rugi dikarenakan telah melanggar peraturan perundang-undangan mengenai ketenagalistrikan dan perlindungan konsumen.

2. Upaya yang dapat dilakukan konsumen akibat terjadinya pemadaman yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan melalui menghubungi 123 atau datang ke layanan PLN terdekat. Apabila pemadaman tersebut sangat merugikan pihak konsumen yang berakibat kerugian yang sangat besar maka pelanggan berhak untuk mengajukan kompensasi kepada Perusahaan Listrik Negara PT.PLN dengan datang ke kantor layanan dan akan diadakan peninjauan kembali yang dilakukan oleh PT.PLN atas pengajuan kompensasi tersebut. Apabila penyelesaian dalam bentuk sengketa maka berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, upaya yang dapat dilakukan konsumen apabila dirugikan akibat pemadaman listrik yaitu proses penyelesaian sengketa dapat dilakukan oleh semua konsumen baik secara perorangan maupun secara berkelompok dan bisa dilakukan oleh Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Kemudian untuk mekanisme penyelesaian sengketa dapat ditempuh dengan beberapa cara, diantaranya yaitu yang pertama dengan penyelesaian sengketa dengan cara damai untuk mencapai kesepakatan antara para pihak tanpa melalui pihak ketiga, yang kedua penyelesaian sengketa melalui litigasi (melalui pengadilan) dan yang ketiga penyelesaian sengketa melalui non litigasi (di luar pengadilan).

#### **4.2 Saran**

1. Hendaknya PT.PLN mengedepankan hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha agar tidak adanya sengketa dan adanya pihak yang merasa dirugikan dari pihak konsumen maupun pelaku usaha yaitu dengan adanya pemberitahuan sebelum adanya pemadaman dan peningkatan perawatan, peremajaan dan teknologi dalam komponen pembangkit tenaga listrik serta adanya tindakan nyata dalam upaya memberikan informasi mengenai Tingkat Mutu dan Pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kerja serta tanggung jawab selaku pelaku usaha.
2. Hendaknya Pemerintah lebih tegas atas perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen akibat kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Peraturan Perundangan-undangan yang berlaku agar hak-hak konsumen dan kewajiban

pelaku usaha tidak dilanggar oleh PT.PLN sebagai pelaku usaha penyedia listrik. Adanya penindakan kerugian, sanksi ataupun kompensasi yang jelas untuk PT.PLN apabila terjadi pemadaman yang memang murni kesalahan dari PT.PLN itu sendiri.

3. Hendaknya konsumen lebih bertasipasi untuk mengurangi pemakaian listrik dan tidak bergantung pada tenaga listrik agar meminimalisir adanya sengketa dikarenakan ketidakpuasan dan kerugian yang dialami konsumen.



**DAFTAR PUSTAKA****Buku**

- Abdul Halim Barkatullah. 2010. *Hak-hak Konsumen*. cet.I. Bandung: Nusa Media.
- Achmad Ali, 1998, *Menjelajah Kajian Emoiris terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone.
- Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Az Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Diadit Media.
- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, cet.1, Bandung : Nusa Media.
- Adi Sulistiyono, 2006, *Krisis Lembaga Pengadilan di Indonesia*, Surakarta : UNS Pers.
- Burhamudin S, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, edisi 1, Cetakan 2.
- Diah Octorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, 2003, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- N.H.T. Siahaan, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta: Panta Rei.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi, Cetakan Ke-12*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Rachmadi Usman, 2000, *Hukum Ekonomi dalam Dinamik*, Jakarta : Djambatan.
- Rachmadi Usman, 2002, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta : Grasindo.

- Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat (sebuah bunga rampai)*, Palangka Raya : LaksBang Mediatama.
- Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Edisi Revisi*, Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shidarta, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Grasindo.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta: Prenada Media.
- Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : Prenada Media Grup.

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- Undang Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052)
- Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Listrik. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 28, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5281)
- Surat Keputusan Direksi PT.PLN Nomor 114 Tahun 2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik Untuk Umum Yang Disediakan Oleh PT.PLN.

### **Jurnal Dan Tesis**

- Destania Suwantika, 2011, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*, Depok : Universitas Indonesia Fakultas Hukum Program Studi Magister Hukum Kenotariatan.
- Desy Ary Setyawati, 2017, *Perlindungan bagi Hak Konsumen dan Tanggung Jawab Pelaku Usaha dalam Perjanjian Transaksi elektronik*, Law Journal, Vol.1 No.3 hlm 4.
- Muhammad Bobby Fadillah, 2015, *Analisis Prakiraan Kebutuhan Energi Listrik Tahun 2015-2024 Wilayah PLN Kota Pekanbaru dengan Metode gabungan*, Jom FTEKNIK, Vol.2 No.1.

Malahayati, Amrizal, Muhammad Nasir. 2015. *Konsep Perlindungan Hukum dan Hak Asasi Manusia Terhadap Penata Laksana Rumah Tangga Indonesia*. Jurnal Hukum Tata Negara Naggroe. Vo.4 No.1.

Manuasa Saragi, 2014, *Litigasi dan Non Litigasi Untuk Penyelesaian Sengketa Bisnis dalam Rangka Pengembangan Investasi Di Indonesia (Kajian Penegaka Undang-Undang Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman jo. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa)*, E-Journal Graduate Unpar, Vo.1, No.2.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Inverstor di Indonesia*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Rafael La Porta. 1999. *Investor Protection and Cororrate Governemance*. *Journal of Financial Economics*. No.58.

Septian Adi Candra, 2008, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT.PLN (Persero) rayon kudu kot (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi)*, Semarang : Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.

Setiono. 2014. *Rule of Law*. Surakarta : Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret.

Tami Rusli, 2012, *Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Menurut Peratran Perundang-Undangan*, Jurnal Keadilan Progresif, Vol.3, No.1.

Widi Nugrahaningsih, 2017, *Implementasi Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap Bisnis Online*, *Jurnal Serambi Hukum*, Vol. 11 No. 01.

Yati Nurhayati, 2015, *Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak Hak Konsumen*, Ap Adl, Volume VII Nomor 13.

## Tesis

## Internet

Admin. 2015. *Perlindungan Hukum*.  
<https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html>.  
Diakses pada 24 Oktober 2018 pukul 21.48 WIB.

Blog Teknisi, 2015, *Mengenal Konsep Dasar Jaringan Listrik*  
<http://blogteknisi.com/2015/11/mengenal-konsep-dasar-jaringan-listrik.html>, diakses pada tanggal 29 Oktober.

Hage, 2009, *Menara Listrik Tower Listrik*, <http://dunia-listrik.blogspot.com/2009/01/menara-listrik-tower-listrik.html>, diakses pada tanggal 29 Oktober.

Dina Amalia, 2018, *Jenis Dan Ciri Ciri Badan Usaha Milik Negara (BUMN)*,  
<https://www.jurnal.id/id/blog/2017/jenis-dan-ciri-ciri-badan-usaha-milik-negara-bumn>, diakses pada tanggal 13 November.

