



SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA**

*LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS DUE TO POWER OUTAGES
BY PT.STATES ELECTRICITY COMPANY*

Oleh:

NUR JANA H

NIM. 130710101096

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2018

SKRIPSI

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA**

*LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS DUE TO POWER OUTAGES
BY PT STATES ELECTRICITY COMPANY*

Oleh:

NUR JANAH
NIM. 130710101096

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

MOTTO

Siapa takut kepada Allah, maka tidak hidup marahnya, siapa yang bertaqwa kepada-Nya, niscaya tidak mengerjakan sesukanya

(Umar bin Khathab)

Ketika kamu berada dijalur menuju Allah, maka berlailah kencang, jika itu sulit bagimu maka tetaplah berlari meski hanya lari-lari kecil, bila kamu lelah, berjalanlah.

Apabila semua itu tidak mampu kamu lakukan tetaplah maju meski harus merangkak, namun jangan pernah sekalipun berbalik arah atau berhenti.

(Al-Imam As-Syafi'i)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai rasa ungkapan terima kasih penulis kepada:

1. Kedua orang tua saya yang tersayang, tercinta dan terkasih Almarhun Ayahanda Muaabas, dan Ibunda Tuginah yang telah membimbing dan menjadi madrasah terbaik, dan juga telah menjadi motivator yang sangat menginspirasi yang telah memberikan pengorbanannya hingga saya menjadi seperti sekarang ini. Keasabaran, kerja keras, serta kasih sayang yang tidak pernah berkurang kepadaku, yang selamanya tidak dapat digantikan dengan apapun;
2. Almamater Fakultas Hukum Universitas Jember yang kubanggakan dan saya sayangi;
3. Bapak/ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah memberikan seluruh ilmunya, serta ketulusan dalam membimbing dan memberikan pengetahuannya dengan kesabaran dan keikhlasan.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA**

*LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS DUE TO POWER OUTAGES
BY PT.STATES ELECTRICITY COMPANY*

DIAJUKAN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember

NUR JANAH
NIM 130710101096

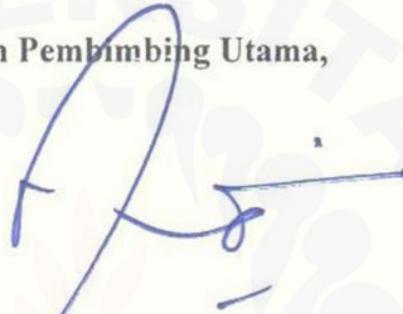
**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM
2018**

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI TANGGAL 12 JANUARI 2018

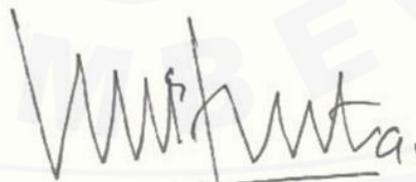
Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. FENDI SETYAWATI S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Dosen Pembimbing Anggota,



Dr. ERMANTO FAHAMSYAH S.H., M.H.
NIP. 197905142003121002

PENGESAHAN

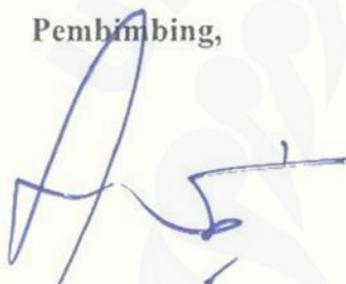
Skripsi dengan judul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
ADANYA PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK
NEGARA

Oleh :

NUR JANAH
NIM 130710101096

Pembimbing,



Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H.
NIP. 197905142003121002

Pembantu Pembimbing,



Dr. ERMANTO FAHAMSYAH S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001

Mengesahkan :

Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi

Universitas Jember

Fakultas Hukum

Pejabat Dekan,

Dr. NURUL GHUFRON, S.H., M.H
NIP. 197409221999031003

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jum'at

Tanggal :12

Bulan :Januari

Tahun :2018

Diterima oleh panitia penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

Ketua



EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.
NIP. 196812302003122001

Sekretaris,



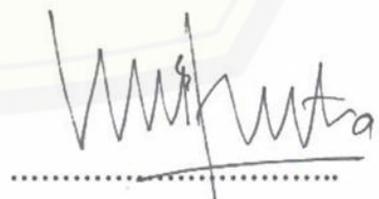
FIRMAN FLORANTA, S.H., M.H.
NIP. 198009212008011009

Anggota Penguji :

Dr. FENDI SETYAWAN S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001


.....

Dr. ERMANTO FAHAMSYAH S.H., M.H.
NIP. 197905142003121002


.....

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NUR JANAH

NIM : 130710101096

Fakultas/Program Studi : Hukum/Ilmu Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini yang berjudul **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT ADANYA PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA** adalah benar-benar karya hasil sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan instansi 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 manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember 12 Januari 2018

Yang Menyatakan,



NUR JANAH
NIM. 130710101096

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur penulis panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT ADANYA PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA”**. Skripsi ini merupakan karya ilmiah sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum 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. Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H., Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
2. Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H., Dosen Pembantu Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan memberikan pengarahan dalam penulisan skripsi ini;
3. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum., Ketua Penguji yang telah bersedia menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan skripsi ini;
4. Bapak Firman Floranta Adonara, S.H., M.H., Sekretaris Penguji yang telah juga bersedia menguji dan memberikan pengarahan demi perbaikan skripsi ini;
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochtorina, S.H., M.Hum., Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, dan Bapak Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;

7. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih banyak atas segala jasa ilmunya sehingga penulis dapat memperkaya khasanah pengetahuan hukum, serta kepada staf dan karyawan atas segala pelayanannya;
8. Kedua orang tuaku, Almarhum Ayahanda Muabas dan Ibunda Tuginah yang telah memberikan do'a, dukungan, serta kasih sayangnya, menjadi tauladan terbaikku dan telah banyak memberikan bimbingan, pengorbanan dalam segala hal selama ini;
9. Kakak-kakaku Muhaimin, Jaenuri, Ahmadi, Asrofi, Mahmuji, Siti Juariyah, Hadiono, Khoiri terima kasih atas do'a, dukungan, serta kasih sayangnya;
10. Suamiku Firman Ma'arif terima kasih atas do'a, dukungan, kasih sayangnya, motivasi, serta perhatiannya;
11. Seluruh teman-teman seperjuangan Fakultas Hukum angkatan 2013 (Retno, Yayuk Pragawati, Popy Nurlita, Ina Sulati, Dwi Sinta Bella, Renastie, Rofiqotus, Sulasih), Keluarga Besar Kost G6 Jalan Jawa 6 No. 10b Jember, Mama Lisa, Rita, Mbak Riris, Mbak Umi Latiffa, Ella, Lilik, Dian, Putri, Ovil, Fanny, Fanesa, serta masih banyak lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala motivasi, saran dan perhatiannya dalam persahabatan;
12. Semua pihak yang telah mengulurkan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun secara tidak langsung sehingga skripsi ini bias terwujud.

Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam penyusunan sesuai dengan kemampuan penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari bentuk penyusunan maupun materinya. Sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca sangat penulis harapkan.

Jember 12 Januari 2018

Penulis

RINGKASAN

Kebutuhan terhadap aliran listrik salah satu pendukung yang sangat mempunyai peranan penting terhadap kehidupan bangsa dan bernegara. Dengan adanya kemajuan teknologi membawa dampak yang besar. Menjadikan masyarakat mudah melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya menggunakan aliran listrik. Aliran listrik sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Maka dari itu aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat sangat tergantung dengan adanya aliran listrik. Saat ini keberadaan listrik menjadi pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dapat dibuktikan dengan banyaknya penggunaan aliran listrik oleh masyarakat, baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun dalam sektor industri dan pembangunan. adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya, dimana pemadaman listrik tersebut mengganggu dan merugikan dikalangan rumah tangga dan bisnis yang produksinya banyak tergantung pada listrik. Kerugian tersebut dirasakan oleh masyarakat yang mempunyai bisnis fotocopy dan laundry, karena aktifitas bisnis mereka akan terhenti dengan adanya pemadaman listrik, dari sebab itu maka bisnis dikalangan tersebut dapat mengalami kerugian materi.

Penulis menganalisis 3 (tiga) permasalahan yang kemudian dibahas dalam skripsi ini. *Pertama*, bagaimana pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN?; *Kedua*, apa tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen akibat tidak adanya informasi pemadaman listrik?; dan *Ketiga*, Apa upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN?.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan memahami pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN; lalu untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen akibat tidak adanya informasi pemadaman listrik; dan untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah tipe 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 dari bahan hukum primer, sekunder, dan bahan non hukum. Analisis hukum yang dilakukan adalah dengan menggunakan 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.

Hasil pembahasan dalam kesimpulan dari penulisan skripsi isi adalah: *Pertama*, Peraturan Perundang-undangan mengenai pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN mengacu pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen; Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan; Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014; dan Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum.

Kedua, tanggung jawab produsen terhadap konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sebagai berikut; Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan; ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi; pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan; dan ketentuan sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Ketiga, Apabila pemadaman listrik tersebut melanggar Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), maka pelanggan berhak untuk mengajukan kompensasi kepada PT. PLN dengan cara; pelanggan dapat langsung mendatangi loket Layanan Keluhan Pelanggan yang ada di setiap kantor cabang PT. PLN; pelanggan dapat menelpon *call center* 123; pelanggan dapat memasukkan pengaduan melalui situs PT. PLN, www.pln.co.id. Apabila konsumen merasa belum puas bisa melakukan upaya hukum melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Saran penulis, yakni; *Pertama*, Perlu adanya peraturan dari PT. PLN yang menonjol seperti setiap adanya pemadaman tanpa adanya informasi , maka PT. PLN akan dikenakan ganti rugi. *Kedua*, Perlu adanya peningkatan pelayanan dari pihak PT. PLN agar memenuhi standart pelayanan yang baik untuk konsumen, yaitu dengan adanya sikap terbuka atas keluhan konsumen listrik serta adanya tindakan nyata dalam upaya memberikan informasi mengenai Tingkat Mutu dan Pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kerja serta tanggung jawabnya. *Ketiga*, Perlu adanya advokasi yang menonjol untuk melindungi hak-hak konsumen atas listrik agar tidak dilanggar oleh PT. PLN sebagai pelaku usaha penyedia tenaga listrik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRASYARAT GELAR.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN PENETAPAN	ix
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	x
HALAMAN RINGKASAN	xii
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	6
1.5 Tipe Penelitian.....	7
1.6 Pendekatan Masalah.....	7
1.7 Bahan Hukum	9
1.7.1 Bahan Hukum Primer	9
1.7.2 Bahan Hukum Sekunder	9
1.7.3 Bahan Non Hukum	10
1.8 Analisa Bahan Hukum	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Perlindungan Hukum	11
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	11
2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum.....	12

2.2 Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	13
2.2.1 Pengertian Konsumen	13
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen	15
2.2.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	17
2.3 Tinjauan Umum Pelaku Usaha.....	20
2.3.1 Pengertian Pelaku Usaha.....	20
2.3.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	21
2.3.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha	24
2.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	26
2.4.1 Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan	26
2.4.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	27
2.5 Perusahaan Listrik Negara	29
2.5.1 Sejarah Perusahaan Listrik Negara	29
2.5.2 Distribusi Listrik	30
2.5.3 Obyek Ketenagalistrikan.....	31
2.5.4 Standart Operasional Prosedure (SOP) PT. PLN.....	32
BAB III PEMBAHASAN	34
3.1 Pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN	34
3.2 tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen akibat	46
tidak adanya informasi pemadaman listrik	
3.3 upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat.....	51
adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN	
BAB IV PENUTUP	60
4.1 KESIMPULAN	60
4.2 SARAN	61

DAFTAR PUSTAKA

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perlindungan kepada konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan konsumen antar konsumen dan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Lebih-lebih jika produk atau barang yang dihasilkan oleh suatu produsen merupakan jenis produk atau barang yang terbatas. Produsen dapat menyalahgunakan posisinya yang monopolistis tersebut, hal itu tentu saja dapat merugikan konsumen. Kerugian-kerugian yang dialami oleh konsumen tersebut dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dan konsumen. Maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Kondisi konsumen yang dirugikan memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak konsumen dapat ditegakkan.¹

Indonesia sebagai negara berkembang yang industrinya baru mengalami tahap permulaan perkembangan hukum perlindungan konsumennya belum berkembang sebagaimana di negara-negara maju. Hal ini disebabkan karena lazimnya perkembangan perlindungan konsumen merupakan akibat dari perkembangan industri suatu negara, yaitu industrialisasi masal. Lambannya perkembangan perlindungan konsumen di negara berkembang yang industrinya baru pada tahap permulaan karena sikap pemerintah pada umumnya masih melindungi kepentingan industri yang merupakan faktor yang esensial dalam pembangunan suatu negara. Akibat dari perlindungan kepentingan industri pada negara berkembang termasuk Indonesia tersebut, maka ketentuan-ketentuan hukum yang bermaksud untuk memberikan perlindungan

¹ Miru Ahmad, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm 1.

terhadap konsumen atau anggota masyarakat kurang berfungsi karena tidak diterapkan secara ketat. Walaupun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa usaha pemerintah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen telah dilakukan sejak lama, hanya saja kadang tidak disadari bahwa pada dasarnya tindakan tertentu yang dilakukan oleh pemerintah merupakan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan dengan dikeluarkannya berbagai ketentuan perundang-undangan yang apabila dikaji, maka peraturan perundang-undangan tersebut memuat ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen. Walaupun dalam konsiderans peraturan perundang-undangan tersebut tidak disebutkan untuk tujuan perlindungan konsumen.² 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.

Sektor ketenagalistrikan yang sangat menunjang dan mempunyai peranan yang sangat menonjol. Pada era saat ini hampir segala jenis barang banyak yang bersumber pada aliran listrik, maka dari itu ketenagalistrikan sangat mendukung sektor pembangunan. Asas dan tujuan yang dianut dalam Pasal 2 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan menganut asas manfaat, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energy, mengandalkan pada kemampuan sendiri, kaidah usaha yang sehat, keamanan dan keselamatan, kelestarian fungsi lingkungan dan otonomi daerah. Bahwa dalam Pasal 2 Ayat (2) dinyatakan bahwa pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

Kebutuhan terhadap aliran listrik salah satu pendukung yang sangat mempunyai peranan penting terhadap kehidupan bangsa dan bernegara. Dengan adanya kemajuan teknologi membawa dampak yang besar. Menjadikan

²*Ibid*, hlm. 67.

masyarakat mudah melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya menggunakan aliran listrik. Aliran listrik sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Maka dari itu aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat sangat tergantung dengan adanya aliran listrik. Saat ini keberadaan listrik menjadi pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dapat dibuktikan dengan banyaknya penggunaan aliran listrik oleh masyarakat, baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun dalam sektor industri dan pembangunan.

Dengan adanya peranan penting aliran listrik bagi masyarakat, maka pengelolaan tenaga listrik di Indonesia pelaksanaannya dimiliki oleh PT. Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut dengan PT. PLN. PT. PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki kuasa untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan ketenagalistrikan yang berada di Indonesia. Dalam kegiatan pelaksanaan pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan pada peraturan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang terdapat dalam Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan. Peraturan mengenai pelaksanaan usaha ketenagalistrikan tersebut diatur dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan. Mengingat sangat pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat, maka pemerintah dalam hal ini adalah PLN sebagai penyedia listrik dalam melakukan penyediaan listrik harus berdasarkan Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Dengan menerapkan suatu penyediaan yang transparan, efisien, semaksimal mungkin bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat, Sehingga dalam penyediaan listrik tersebut sangat berguna dan dimiliki merata oleh masyarakat. Akan tetapi harapan masyarakat tidak sesuai dengan apa yang telah diterapkan oleh pemerintah. Konsumen sebagai pembeli listrik secara sepihak dijatuhi sanksi yang berupa denda jika terlambat melakukan pembayaran listrik, namun sebaliknya sanksi kompensasi maupun ganti rugi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pihak penyedia listrik yang terlambat merealisasikan pelayanan terhadap

konsumen atau masyarakat.³ Dalam praktiknya bahwa masalah pemadaman secara tiba-tiba tanpa adanya penyebarluasan informasi sebelumnya yang dilakukan oleh PT. PLN masih banyak dialami oleh masyarakat luas.

Masyarakat sebagai pembeli listrik merasa kecewa dengan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya, dimana pemadaman listrik tersebut mengganggu dan merugikan dikalangan rumah tangga dan bisnis yang produksinya banyak tergantung pada listrik. Kerugian tersebut dirasakan oleh masyarakat yang mempunyai bisnis fotocopy dan laundry, karena aktifitas bisnis mereka akan terhenti dengan adanya pemadaman listrik, dari sebab itu maka bisnis dikalangan tersebut dapat mengalami kerugian materi. PT. PLN sebagai penyedia aliran listrik yang telah mengabaikan kewajibannya untuk menyalurkan listrik secara kesinambungan kepada masyarakat. Karena sudah menjadi tanggung jawab pihak PT. PLN untuk itu, serta pihak PT. PLN mempunyai kewajiban memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan dan menjadi hak konsumen untuk itu. Maka sangat tidak sesuai dengan hak-hak yang telah dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dimana masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Konsumen juga mempunyai hak untuk mengetahui informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa, juga berhak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

Dengan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dengan kurangnya penyebarluasan tentang informasi sebelumnya tersebut, disitu dapat dikatakan bahwa pada pihak PT. PLN sebagai penyedia aliran listrik tidak adanya itikad baik untuk menginformasikan terlebih dahulu kepada masyarakat. Tidak adanya itikad baik dari pihak PT. PLN sebagai pelaku usaha untuk konsumen yang terdapat dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa kewajiban pelaku

³ Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, Hal. 173.

usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, dimana dalam rencana pemadaman listrik perlu adanya itikad baik dari PT. PLN untuk melakukan penyebarluasan informasi agar diketahui oleh masyarakat luas pengguna listrik. Adanya pemadaman listrik ini sangat bertentangan dengan Pasal 29 Undang-Undang ketenagalistrikan bahwa konsumen berhak untuk mendapat pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Konsumen juga mempunyai hak untuk mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus, maka adanya pemadaman aliran listrik secara tiba-tiba tidak sesuai dengan Pasal 29 Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Sebagai contoh fakta hukum terjadi di wilayah Cikande PT. PLN Cikande kerap melakukan pemadaman aliran listrik tanpa adanya pemberitahuan atau himbauan melalui informasi elektronik maupun secara langsung kepada masyarakat. Akibatnya masyarakat di beberapa kecamatan terutama Kecamatan Kibin sangat mengeluhkan dengan padamnya aliran listrik. Pada hari Selasa, tanggal 08 bulan September 2015, terjadi sejak pukul 10.00 wib sampai 16.00 wib pemadaman masih terjadi seharian, banyak masyarakat yang merasakan dampaknya. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa sumber, kerap terjadi pemadaman lampu tanpa adanya pemberitahuan dari Pihak PT. PLN Rayon Cikande membuat aktifitas pelayanan berhenti seperti Kantor Desa, Kecamatan, Kantor Pos, dan kantor pelayanan lain juga terhenti. Bahkan masyarakat juga sama merasakan dampak yang buruk seperti kegiatan memasak dan komunikasi juga terputus. Melalui *Trotoar Banten.com* mencoba melakukan konfirmasi kepada petugas PT. PLN Rayon Cikande atas penyebab terjadinya pemadaman, namun beberapa kali dihubungi tidak ada jawaban. Masyarakat sangat menyayangkan kepada PT. PLN Rayon Cikande yang kerap melakukan pemadaman tanpa pemberitahuan himbauan ataupun surat edaran yang jelas terhadap pelanggan.⁴

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk membahas dan menulis karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul

⁴<http://trotoarbanten.com/kerap-terjadinya-pemadaman-listrik-pihak-pln-tidak-lakukan-pemberitahuan/> diakses pada tanggal 20 Maret 2017.

“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Adanya Pemadaman Listrik Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara .”

1.2 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN?
2. Apa tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen akibat tidak adanya informasi pemadaman listrik?
3. Apa upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan memahami pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN;
2. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen akibat tidak adanya informasi pemadaman listrik;
3. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN.

1.4 Metode Penelitian

Penelitian hukum merupakan suatu proses berfikir untuk menemukan aturan hukum. Prinsip-prinsip maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi.⁵ Guna dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang diangkat di dalam penelitian hukum, diperlukan adanya bahan-bahan hukum yang relevan. Demi untuk kelancaran suatu penelitian, maka diperlukan suatu metode atau teknik Metodologi merupakan cara kerja bagaimana menemukan atau memperoleh dan menjalankan suatu kegiatan ,untuk memperoleh hasil yang

⁵Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Cetakan Ke-12, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, hlm. 133.

kongkrit. Metode penelitian merupakan faktor penting dalam penulisan karya ilmiah yang digunakan sebagai cara untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran serta menjalankan prosedur yang benar.

1.5 Tipe Penelitian

Skripsi ini disusun dengan menggunakan tipe penelitian yuridis normatif (*legal research*). Penelitian hukum yuridis normatif adalah menemukan kebenaran koherensi, yaitu adakah aturan hukum sesuai norma hukum dan adakah norma yang berupa perintah atau larangan itu sesuai dengan norma hukum (bukan hanya sesuai aturan hukum) atau prinsip hukum.⁶

1.6 Pendekatan Masalah

Pendekatan-pendekatan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah Pendekatan Perundang-undangan (*statue approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

1. Pendekatan Perundang-Undangan (*statute approach*).

Pendekatan Perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Penelitian mampu menangkap kandungan filosofi yang ada dibelakang undang-undang itu, yang akan dapat menyimpulkan ada dan tidaknya benturan filosofi antar undang-undang dengan isu hukum yang dihadapi.⁷ Undang-Undang yang digunakan adalah:

1. *Burgerlijk Wetboek*;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

⁶*Ibid*, hlm. 47.

⁷*Ibid*, hlm. 133.

3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan Konseptual (*Conceptual Aproach*) dilakukan dengan mempelajari doktrin-doktrin dan pandangan-pandangan yang berkembang di dalam ilmu hukum. Untuk menjawab isu hukum diatas maka penulis harus memahami konsep *unjust enrichment* yang berasal dari pandangan para sarjana yang dimuat dalam buku teks hukum, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan sebagainya.⁸ Pendekatan konseptual dilakukan manakala penelitian tidak beranjak dari aturan hukum yang ada. Hal ini dilakukan karena memang belum atau tidak ada aturan hukum untuk masalah yang dihadapi.⁹ Dalam menggunakan pendekatan konseptual perlu merujuk prinsip-prinsip hukum yang dapat ditemukan dalam pandangan-pandangan para sarjana hukum ataupun doktrin-doktrin hukum.¹⁰ Konsep yang digunakan adalah konsep tentang perlindungan hukum, pengertian perlindungan hukum, tujuan perlindungan hukum, tinjauan perlindungan hukum terhadap konsumen, pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, penyelesaian sengketa konsumen, penyelesaian sengketa diluar pengadilan, penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sejarah perusahaan listrik Negara, distribusi listrik, obyek ketenagalistrikan.

⁸Dyah Ochtorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 116.

⁹Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, hlm. 177.

¹⁰*Ibid*, hlm. 178.

1.7 Bahan Hukum

Bahan hukum digunakan sebagai sumber penelitian hukum untuk menemukan atas jawaban isu hukum yang dihadapi. Sumber-sumber penelitian yang berupa bahan hukum dapat dibedakan menjadi bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Disamping sumber-sumber penelitian yang berupa bahan-bahan hukum juga dapat digunakan bahan-bahan non hukum apabila dipandang perlu.¹¹

1.7.1 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya merupakan otoritas. Bahan-bahan hukum primer terdiri dari perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.¹² Bahan hukum primer yang digunakan dalam skripsi ini adalah:

1. *Burgerlijk Wetboek*;
2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);
3. Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

1.7.2 Bahan Hukum Sekunder

Adapun bahan-bahan hukum sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi publikasi tentang hukum

¹¹*Ibid*, hlm. 183.

¹²*Ibid*, hlm. 181.

meliputi buku-buku, teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan.¹³

1.7.3 Bahan Non hukum

Bahan-bahan non hukum dapat berupa buku-buku, jurnal, laporan hasil penelitian mengenai ilmu politik, ekonomi, sosiologi, filsafat, kebudayaan ataupun laporan-laporan penelitian non hukum dan jurnal-jurnal non hukum sepanjang mempunyai relevansi dengan topik penelitian.¹⁴

1.8 Analisis Bahan Hukum

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

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal-hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang hendak dicapai;
2. Pengumpulan bahan-bahan hukum dan sekiranya dipandang mempunyai relevansi juga bahan-bahan non hukum;
3. Melakukan telaah atas isu hukum yang diajukan berdasarkan bahan-bahan yang telah dikumpulkan;
4. Menarik kesimpulan dalam bentuk argumentasi yang menjawab isu hukum, dan;
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argument yang telah dibangun di dalam kesimpulan.¹⁵

Melalui langkah-langkah tersebut maka akan didapatkan hasil analisa yang memberikan pemahaman atas isu hukum yang dihadapi, sehingga peneliti hukum ini dapat menemukan kesimpulan yang tepat.

¹³*Ibid.*

¹⁴*Ibid*, hlm. 183.

¹⁵*Ibid*, hlm. 213.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum mempunyai arti sebagai suatu perbuatan dalam hal melindungi, terutama memberikan perlindungan pada orang-orang yang lemah. Pengertian tentang hukum menurut Prof. Van Aperlidoorn, yang dikutip C.S.T Kansil dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Ilmu Hukum” pengertian tentang hukum ini tidak cukup diartikan sebagai aturan yang mengikat warganya saja, melainkan harus memiliki aspek keadilan dan asas lain yang berguna melindungi warganya dengan adil.¹⁶ Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia, perlindungan berasal dari kata lindung yang memiliki arti mengayomi, mencegah, mempertahankan dan membentengi. Hukum merupakan aturan yang memaksa, tetapi tidak untuk memaksakan kehendak pada seseorang, tetapi semata-mata untuk melindungi kepentingan-kepentingan manusia. Makna hukum dari segi etimologi, hukum berasal dari kata bahasa Arab yang merupakan bentuk tunggal dari kata “Alkas”, yang selanjutnya diterjemahkan dalam bahasa Indonesia menjadi “Hukum”.¹⁷

Philipus M. Hadjon mengartikan bahwa perlindungan hukum adalah suatu kondisi subjektif yang menyatakan hadirnya keharusan pada diri sejumlah subjek hukum untuk memperoleh sejumlah sumber daya guna kelangsungan eksistensi subjek hukum yang dijamin dan dilindungi oleh hukum agar kekuatannya secara teroganisir dalam proses pengambilan keputusan politik maupun ekonomi khususnya pada distribusi sumber daya baik para perangkat individu maupun struktural.¹⁸ Perlindungan hukum itu sendiri dibedakan menjadi 2 yaitu perlindungan hukum yang bersifat *preventif*, warga negara diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum diberikan keputusan

¹⁶ C.S.T. Kansil, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum* Jilid 1, Jakarta : Balai Pustaka, hlm 3.

¹⁷ Soeroso, 2000, *Pengantar Ilmu Hukum Cetakan Ketiga*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 24.

¹⁸ Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu, hlm 2.

pemerintah mendapat bentuk yang *defentive*. Dengan demikian, perlindungan hukum yang bersifat *preventif* bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan sebaliknya perlindungan hukum yang bersifat *represif* bertujuan untuk menyelesaikan suatu sengketa.¹⁹

2.1.2 Tujuan Perlindungan Hukum

Terdapat beberapa tujuan hukum yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli, untuk itu sangat sulit untuk menyatakan secara pasti apakah tujuan hukum itu. Ada juga pendapat yang menyatakan bahwa hukum itu merupakan kedamaian, keadilan, kefaedahan, kepastian hukum dan sebagainya. Hukum memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan kehidupan masyarakat keduanya saling terikat satu sama lain. Hukum sebagai sekumpulan aturan atau kaidah yang mengandung isi yang mempunyai sifat umum karena hukum berlaku untuk semua orang dan normatif karena menentukan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan.²⁰

Menurut Philipus M. Hadjon, perlindungan hukum berkaitan dengan kekuasaan. Ada dua kekuasaan yang selalu menjadi sorotan yaitu kekuasaan pemerintah dan kekuasaan ekonomi. Dalam hubungannya dengan kekuasaan pemerintah, permasalahan perlindungan hukum bagi rakyat terhadap pemerintah dalam hubungan dengan kekuasaan ekonomi.²¹ Perlindungan hukum merupakan perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat dilindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari suatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.²²

¹⁹*Ibid.*

²⁰ Sudikno Mertokusumo, 2003, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Liberty, hlm 39.

²¹ Philipus M. Hadjon. *Op. Cit.* hlm 2.

²²*Ibid*, hlm 25.

2.2 Tinjauan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

2.2.1 Pengertian Konsumen

Pengertian konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang menerangkan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan. Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *Consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.²³ Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia member arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.²⁴

Penjelasan yang terdapat dalam Pasal 1 Angka 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat”, apabila dihubungkan dengan anak kalimat yang menyatakan “bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya”, tanpa ada kerancuan didalamnya. Sebagai pemakai dengan sendirinya untuk kepentingan sendiri, keluarga, *bijstander*, atau makhluk hidup lainnya. Demikian pula penggunaan istilah “pemakai” menimbulkan kesan barang tersebut bukan milik sendiri, walaupun sebelumnya telah transaksi jual beli. Istilah yang digunakan “setiap orang yang memperoleh” secara hukum akan memberikan makna yang lebih tepat, karena yang diperoleh dapat digunakan untuk kepentingan sendiri maupun untuk orang lain.

Tampaknya perlakuan hukum yang lebih bersifat mengatur dan/atau mengatur dengan diimbahi perlindungan, merupakan pertimbangan tentang

²³Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Sinar Grafika, edisi 1. Cetakan 2. hlm. 22.

²⁴Az. Nasution, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media, hlm.3.

perlunya pembedaan dari konsumen itu. Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yaitu :

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang membutuhkan barang dan/jasa untuk digunakan dengan tujuan untuk membuat barang/atau jasa lain atau untuk diperdagangkan(tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memnuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (non komersial).

Bagi konsumen antar, barang dan atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Sedangkan konsumen akhir. Barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh dipasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan dalam rumah tangga masyarakat.²⁵

Dari sudut pandang yang lain, jika kita hanya berpegang pada rumusan pengertian konsumen dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen, kemudian dikaitkan dengan Pasal 45 yang mengatur tentang gugatan ganti kerugian dari Konsumen kepada pelaku usaha, maka keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain, tidak dapat menuntut kerugian karena mereka bukan merupakan konsumen lain diberi hak untut menuntut ganti kerugian maka rumusan pengertian konsumen sebaiknya menentukan bahwa konsumen adalah setiap orang atau badan hukum yang memperoleh dan/atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Disebutkannya kata “ berasal dari pelaku usaha” dalam rumusan diatas, karena pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sangat terkait dengan masalah tuntutan ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha, sedangkan konsumen (dalam pengertian sehari-hari) yang tidak memperoleh barang/jasa dari pelaku usaha tidak mencakup dalam undang-undang ini.

²⁵*Ibid*, hlm. 13-14.

2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen

Hubungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen sangat sering terjadi hanya sebatas kesepakatan lisan mengenai “harga” dan “barang” dan atau “jasa” tanpa diikuti atau ditindaklanjuti dengan suatu bentuk perjanjian tertulis yang ditandatangani oleh para pihak yang bersangkutan.²⁶ Agar suatu perjanjian itu sah maka perjanjian tersebut harus memenuhi empat unsur yang telah ditetapkan dalam Pasal 1320 *Burgerlijk Wetboek* (selanjutnya disebut dengan BW), yaitu:

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya;
2. Kecakapan untuk membuat suatu percakapan;
3. Suatu hal tertentu;
4. Suatu sebab yang halal.

Di dalam Pasal 1338 BW ditegaskan bahwa semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Artinya selama ada kesepakatan antara para pihak konsumen dan pelaku usaha maka perjanjian tersebut mengikat kecuali terdapat kekhilafan atau penipuan atas diri konsumen.

Dalam Ahmadi Miru pada tanggal 15 Maret 1962 mantan Presiden Amerika John F. Kennedy, pernah mengemukakan empat hak dasar konsumen yaitu :²⁷

1. Hak untuk memperoleh keamanan.
2. Hak untuk mendapatkan informasi.
3. Hak untuk memilih.
4. Hak untuk didengar.

Empat hak dasar ini diakui secara International. Dalam perkembangannya, organisasi-organisasi konsumen yang bergabung dalam *The International Organization of Consumer Union (IOCU)* menambahkan lagi beberapa hak, seperti hak mendapatkan pendidikan konsumen, hak mendapatkan ganti kerugian, dan hak mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat. Namun, tidak semua

²⁶Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani. 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Tama, hlm. 25.

²⁷ Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo. 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, hal.39.

organisasi konsumen menerima penambahan hak-hak tersebut. Mereka bebas menerima semua atau sebagian.²⁸

Sedangkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak konsumen, antara lain :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak untuk informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan dan dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dari sembilan butir hak konsumen yang termuat dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, terlihat bahwa masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan konsumen merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen. Selain mengatur tentang hak-hak konsumen juga mengatur tentang kewajiban konsumen yang harus diperhatikan pula oleh konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain :

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan proses 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 telah disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

²⁸Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm. 31.

2.2.3 Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen

Konsumen merupakan pihak yang sangat rentan terhadap perilaku merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha, sehingga konsumen perlu mendapat perlindungan. Dalam Pasal 1 Angka 1 dijelaskan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan adanya perlindungan konsumen maka diharapkan tindakan sewenang-wenang pelaku usaha yang merugikan konsumen dapat dihindari.

Perlindungan konsumen itu sendiri diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keamanan dan keselamatan konsumen, serta asas kepastian hukum. Penjelasan dari ke lima asas perlindungan konsumen tersebut termuat dalam penjelasan Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu :

1. Asas manfaat, bahwa segala upaya penyelenggaraan perlindungan konsumen haruslah memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha.
2. Asas keadilan, asas ini mempunyai maksud bahwa agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan pada konsumen dan pelaku usaha agar dapat memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya.
3. Asas keseimbangan, maksudnya adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen, maksudnya adalah memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi.
5. Asas kepastian hukum, maksudnya adalah agar pelaku usaha dan konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam menyelenggarakan perlindungan hukum dan negara menjamin kepastian hukum.

Kelima asas yang disebutkan dalam Pasal 2 tersebut, jika diperhatikan substansinya, maka dapat dibagi menjadi 3 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.²⁹

Radbruch menyebut keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum sebagai tiga ide dasar atau tiga “nilai dasar hukum”. Yang dapat dipersamakan dengan asas hukum maka dengan sendirinya menempatkan asas ini sebagai rujukan pertama kali dalam pengaturan perundang-undangan maupun dalam berbagai aktifitas yang berhubungan dengan gerakan perlindungan konsumen oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.³⁰ Asas keseimbangan dikelompokkan ke dalam asas keadilan, mengingat hakikat keseimbangan yang dimaksud adalah juga keadilan bagi kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah. Yang dimaksud pemerintah disini adalah dalam rangka mewakili kepentingan publik yang kehadiriannya tidak secara langsung diantara para pihak, tetapi melalui pembatasan dalam bentuk kebijakan yang dituangkan dalam berbagai peraturan perundang-undangan.³¹

Menyangkut asas keamanan dan keselamatan konsumen yang dikelompokkan ke dalam asas manfaat. Hal ini dikarenakan keamanan dan keselamatan konsumen merupakan bagian dari manfaat penyelenggaraan perlindungan yang diberikan kepada konsumen disamping kepentingan pelaku usaha secara keseluruhan.³² Adapun yang menjadi tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, dimuat dalam Pasal 3 Undang Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan :

- a. Meningkatkan kesadaran, 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 memiliki, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
- d. Menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;

²⁹ Ahmad miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 26.

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid*, hlm. 27.

³² *Ibid.*

- e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha;
- f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, dan keselamatan konsumen.

Achmad Ali mengatakan masing-masing undang-undang memiliki tujuan khusus.³³ Hal itu juga tampak dari pengaturan Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Yang mengatur tujuan khusus perlindungan konsumen sekaligus membedakan dengan tujuan umum sebagaimana dikemukakan berkenaan dengan ketentuan Pasal 2. Keenam tujuan khusus perlindungan konsumen yang disebutkan diatas bila dikelompokkan dalam tiga tujuan hukum secara umum, maka tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terlihat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Sementara tujuan untuk memberikan kemanfaatan dapat terlihat dalam rumusan huruf a, dan b, termasuk huruf c, d serta huruf f. terakhir tujuan khusus yang diarahkan untuk tujuan kepastian hukum terlihat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan ini tidak berlaku mutlak, oleh karena seperti yang dapat dilihat dalam rumusan pada huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dapat dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

Kesulitan memenuhi ketiga tujuan hukum (umum) sekaligus sebagaimana dikemukakan sebelumnya. Menjadikan sejumlah tujuan khusus dalam huruf a sampai dengan huruf f dari Pasal 3 tersebut hanya dapat tercapai secara maksimal. Apabila didukung secara keseluruhan sub sistem perlindungan yang diatur dalam Undang-Undang ini, tanpa mengabaikan fasilitas penunjang dan kondisi masyarakat. Unsur masyarakat sebagaimana dikemukakan berhubungan dengan persoalan kesadaran hukum dan ketaatan hukum, yang seterusnya menentukan efektifitas Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebagaimana dikemukakan oleh Achmad Ali bahwa kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektifitas perundang-undangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan.³⁴

³³ Achmad Ali, 1998, *Menjelajah Kajian Eempiris terhadap Hukum*, Jakarta: Yarsif Watampone, hlm. 95.

³⁴ *Ibid*, hlm. 191.

2.3 Tinjauan Umum Pelaku Usaha

2.3.1. Pengertian Pelaku Usaha

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha adalah:

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

Yang dimaksud pelaku usaha terdapat dalam penjelasan Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah perusahaan, korporasi, BUMN, koperasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.³⁵ Termasuk juga PLN sebagai BUMN yang ditunjuk oleh pemerintah untuk melaksanakan usaha penyediaan listrik untuk kepentingan umum.

Pengertian pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leveransir, pengecer, dan sebagainya. Cukup luasnya pengertian pelaku usaha dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki persamaan dengan pengertian pelaku usaha dalam masyarakat Eropa terutama Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen adalah:

1. Pembuat produk jadi (*finished product*);
2. Penghasil bahan baku;
3. Pembuat suku cadang;
4. Setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai produsen, dengan jalan mencantumkan namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk asli, pada produk tertentu;
5. Importer suatu produk dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan (*leasing*) atau bentuk distribusi lainnya dalam transaksi perdagangan;

³⁵Penjelasan Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

6. Pemasok (*supplier*), dalam hal identitas dari produsen atau importer tidak dapat ditentukan.³⁶

Dengan demikian tampak bahwa pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen sama dengan cakupan produsen yang dikenal di Belanda, karena produsen dapat berupa perorangan atau badan hukum. Dalam pengertian pelaku usaha tersebut, tidaklah mencakup eksportir atau pelaku usaha di luar negeri. Karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan berbadan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia.

2.3.2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Hak pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Hak 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 tidak 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 diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikan kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang selama ini terjadi, suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnya lebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih

³⁶ Johannes Gunawan, April 1994, "Product Liability" dalam *Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justitia, Tahun XII, Nomor 2, hlm. 7.

murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah dan/atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen yang selanjutnya disebut dengan BPSK. BPSK merupakan suatu pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa konsumen. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban konsumen atas hak-hak pelaku usaha yang disebutkan pada huruf b, c, dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana 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 Praktek Monopoli dan Undang-Undang lainnya. Berkenaan dengan Undang-Undang, maka perlu diingat bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah payung bagi semua aturan lainnya berkenaan dengan perlindungan hukum.³⁷

Untuk kewajiban pelaku usaha secara umum diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan atau jasa yang berlaku;
- e. memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberikan jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau barang yang diperdagangkan;

³⁷Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 50-51.

- f. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan konsumen dalam memberikan pelayanan. Pelaku usaha dilarang membeda-bedakan mutu pelayanan kepada konsumen. Yang dimaksud dengan barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat diuji atau dicoba tanpa mengakibatkan kerusakan atau kerugian.³⁸ Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan dalam itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW Bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatannya, sedangkan bagi konsumen beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen tambak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya. Sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai tahap purna penjualan. Sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Tentang kewajiban ke dua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi. Disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi) yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu

³⁸*Ibid*, hlm. 52.

produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.³⁹

2.3.3. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Prinsip mengenai tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen, karena dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis pihak yang bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak yang terkait. Secara umum prinsip-prinsip umum tanggung jawab dalam hukum dibedakan menjadi berdasarkan:

- a. Kesalahan;
- b. Praduga selalu bertanggung jawab;
- c. Praduga selalu tidak bertanggung jawab;
- d. Tanggung jawab mutlak; dan
- e. Pembatasan tanggung jawab.⁴⁰

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian konsumen, diatur secara khusus pada Bab VI, mulai Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yaitu:

- a. Tujuh pasal, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, Pasal 24, Pasal 25, Pasal 24, dan Pasal 27 yang mengatur pertanggung jawaban pelaku usaha;
- b. Dua pasal yaitu Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur pembuktian;
- c. Satu pasal, yaitu: Pasal 23 yang mengatur penyelesaian sengketa dalam hal pelaku usaha tidak memenuhi kewajibannya untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen.⁴¹

Dari ke tujuh pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha, secara prinsip dapat dibedakan lagi menjadi:

- a. Pasal-pasal yang mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita konsumen, yaitu Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21.

³⁹ Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 14.

⁴⁰ Sidharta, *Op. Cit*, hlm. 59-64.

⁴¹ Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, *Op. Cit*, hlm . 65.

- 1) Pasal 19 mengatur pertanggungjawaban pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor pada umumnya, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dapat dikatakan bahwa substansi Pasal 19 ayat (1) mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha, yang meliputi: tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab kerugian atas pencemaran, dan tanggung jawab kerugian atas kerugian konsumen.
 - 2) Pasal 20 mengatur secara khusus mengenai tanggung jawab pelaku usaha periklanan. Tanggung jawab pelaku usaha periklanan bertanggung jawab atas iklan dan akibat ditimbulkannya oleh iklan tersebut.
 - 3) Pasal 21 ayat (1) membedakan importer barang untuk bertanggung jawab sebagai mana layaknya pembuat barang yang diimpor, jika importasi barang tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) mewajibkan importer jasa yang bertanggung jawab sebagai penyedia jasa asing jika penyediaan jasa asing tersebut tidak dilakukan oleh agen atau perwakilan penyedia jasa asing.
- b. Pasal 24 yang mengatur peralihan tanggung jawab dari satu pelaku usaha ke pelaku usaha lainnya. Tanggung jawab atas tuntutan ganti rugi dan/atau gugatan konsumen, dibebankan sepenuhnya kepada pelaku usaha lain jika pelaku usaha lain yang membeli barang dan/atau jasa yang menjual kembali kepada konsumen tersebut telah melakukan perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.⁴²
- c. Kedua pasal lainnya, yaitu Pasal 25 dan Pasal 26 yang berhubungan dengan layanan jual oleh pelaku usaha atas barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Pelaku usaha diwajibkan untuk bertanggung jawab

⁴²*Ibid*, hlm. 65-66.

sepenuhnya atas jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta penyediaan suku cadang atau perbaikan.

- d. Pasal 27 yang melepaskan pelaku usaha dari tanggung jawab untuk memberikan ganti rugi pada konsumen, jika barang tersebut terbukti seharusnya tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan, cacat barang timbul pada kemudian hari. Lewatnya jangka waktu yang penuntutan empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.⁴³

2.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen

2.4.1. Penyelesaian Sengketa Di luar Pengadilan

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan juga dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 47 yang berbunyi :

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk”menjamin” tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.

Bentuk jaminan yang dimaksud dalam hal ini berupa pernyataan tertulis yang menerangkan bahwa tidak akan terulang kembali perbuatan yang telah merugikan konsumen tersebut. Ketentuan pasal ini tidak jelas, apabila penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan, maka logika hukum akan membentuk penyelesaian sengketa secara mediasi atau konsiliasi oleh BPSK, dan bukan secara arbitrase oleh karena hasil akhir penyelesaian melalui arbitrase adalah putusan. Mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian yang dapat diperoleh melalui kesepakatan kiranya dapat dipahami. Namun mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi atau terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen menjadi sulit dimengerti setelah dihubungkan dengan penjelasannya. Penjelasan

⁴³*Ibid*, hlm. 67-68.

memperlihatkan bahwa yang terjadi bukan kesepakatan tetapi kenyataan sepihak oleh pelaku usaha.⁴⁴

Lembaga yang menangani penyelesaian sengketa di luar pengadilan tersebut adalah BPSK. Hal ini diatur dalam Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bahwa pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk menyelesaikan sengketa konsumen di luar pengadilan. Sedangkan tugas dan wewenangnya diatur dalam Pasal 52 Undang-undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, *minitrasi*, *summary jury trial*, *settlement conference* serta bentuk lainnya.⁴⁵ Sedangkan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, arbitrase dibedakan dari alternatif penyelesaian sengketa, karena yang termasuk dalam alternatif penyelesaian sengketa hanya konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian ahli.

2.4.2. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan juga dikenal dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu pada Pasal 47 yang berbunyi Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan ketentuan dalam Pasal 45 di atas. Penunjukan Pasal 45 dalam hal ini, lebih banyak tertuju pada ketentuan tersebut dalam ayat (4). Artinya penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dimungkinkan apabila:

- a. Para pihak belum memilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, atau
- b. Upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa.

⁴⁴Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm. 232-233.

⁴⁵Yahaya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Citra Aditya Bakti, hlm.186-169.

Penyelesaian sengketa yang timbul dalam dunia bisnis, merupakan masalah tersendiri, karena apabila para pelaku menghadapi sengketa tertentu, maka dia akan berhadapan dengan proses peradilan yang berangsur lama dan membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Sedangkan dalam dunia bisnis, penyelesaian sengketa yang dikehendaki adalah yang dapat berlangsung cepat dan murah. Disamping itu, penyelesaian sengketa dalam dunia bisnis diharapkan sedapat mungkin tidak merusak hubungan bisnis selanjutnya dengan siapa dia pernah terlibat suatu sengketa. Hal ini tentu sulit ditemukan apabila pihak yang bersangkutan membawa sengketa di pengadilan, karena penyelesaian sengketa melalui pengadilan akan berakhir dengan kekalahan dengan salah satu pihak dan kemenangan pihak lain. Disamping itu, secara umum dapat dikemukakan berbagai kritikan terhadap penyelesaian sengketa melalui pengadilan, yaitu karena:⁴⁶

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan sangat lambat;
2. Biaya perkara mahal;
3. Pengadilan pada umumnya tidak responsive;
4. Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan para hakim yang bersifat generalis.

Berdasarkan berbagai kekurangan penyelesaian sengketa melalui pengadilan itulah, sehingga dalam dunia bisnis, pihak yang bersengketa dapat lebih memilih penyelesaian sengketa yang dihadapi di luar pengadilan. Walaupun secara teoritis, kebutuhan dunia bisnis tersebut telah diatur dalam perundang-undangan, namun pelaksanaannya tidak seperti yang diharapkan. Karena dalam proses peradilan masih ada proses lain yang secara langsung bertentangan dengan asas sederhana, cepat dan biaya ringan tersebut, yaitu tersedianya upaya hukum terhadap setiap putusan, baik yang merupakan upaya hukum biasa, maupun upaya hukum luar biasa. Tersedianya upaya hukum terhadap putusan, baik yang merupakan upaya hukum biasa, maupun upaya hukum luar biasa, tentu saja dengan sendirinya akan memperpanjang proses penyelesaian sengketa, sehingga penyelesaian sengketa akan memakan waktu yang lama dan biaya yang mahal.⁴⁷

⁴⁶*Ibid*, hlm. 240-247.

⁴⁷*Ibid*, hlm. 235-236.

2.5 Perusahaan Listrik Negara

2.5.1. Sejarah Perusahaan Listrik Negara

Perusahaan Listrik Negara yang disingkat PLN atau nama resminya adalah **PT. PLN (Persero)** adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Kelistrikan di Indonesia dimulai pada abad ke-19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusahaan listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda N.V.NING memperluas usahanya dibidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan perusahaan swasta lainnya. Kelistrikan di Hindia Belanda dimulai pada tahun 1897 ketika perusahaan listrik pertama yang bernama *Nederlandche Indische Electriciteit Maatschappij* atau yang disebut dengan *ANIEM* atau Perusahaan Listrik Hindia Belanda yang berpusat di Amsterdam, Belanda. Di bawah Batavia *ANIEM* membangun Pembangkit Listrik Tenaga Uap yang selanjutnya disebut PLTU yang berada di Gambir di tepi Sungai Ciliwung yang berkekuatan 3200+3000+1350 Kw tersebut merupakan PLTU pertama di Hindia Belanda yang dan memasok kebutuhan listrik di Batavia dan sekitarnya dan sekarang PLTU tersebut sudah tidak ada lagi.⁴⁸

Kemudian *ANIEM* berekspansi ke Surabaya dengan mendirikan perusahaan gas hingga abad XIX pada tahun 1909, perusahaan ini diberi hak untuk membangun beberapa pembangkit listrik berikut sistem distribusinya ke kota-kota besar di Jawa. Kemudian perusahaan *ANIEM* mendirikan anak perusahaan yang tidak lama berkembang menjadi perusahaan listrik swasta terbesar di Indonesia dan menguasai sekitar 40% dari kebutuhan listrik di dalam negeri. *ANIEM* juga melakukan ekspansi seiring permintaan listrik yang tinggi. Sebagai perusahaan yang menguasai hingga 40% kelistrikan di Indonesia, *ANIEM* memiliki kinerja yang cukup baik dalam melayani kebutuhan listrik.

⁴⁸https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara, diakses pada tanggal 22 Mei 2017 pada pukul 21.36.

Pada masa penduduk Jepang sejak penduduk tentara Jepang, perusahaan listrik diambil alih oleh Jepang. Urusan kelistrikan seluruh Jawa kemudian ditangani oleh sebuah lembaga yang bernama *Djawa Denki Djigjo Kosja* kemudian diubah menjadi *Djawa Denki Djigjo Sja* yang berpusat di Tokyo. Pengelolaan listrik oleh *Djawa Denki Djigjo Sja* berlangsung sampai Jepang menyerah kepada sekutu dan Indonesia merdeka. Setelah diproklamasikan kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945 perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas oleh Presiden Soekarno yang berkapasitas 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, jawatan listrik diubah menjadi BPU—PLN (Badan Pimpinan umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tahun 1965. Pada Tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dengan tugas menyediakan listrik bagi kepentingan umum.⁴⁹

2.5.2 Distribusi Listrik

Sistem distribusi merupakan bagian dari sistem tenaga listrik. Sistem distribusi ini berguna untuk menyalurkan tenaga listrik dari sumber daya listrik besar sampai ke konsumen. Jadi fungsi distribusi tenaga listrik yaitu untuk pembagian penyaluran tenaga listrik untuk sampai ke beberapa pelanggan.⁵⁰ Proses pendistribusian melalui beberapa tahap, yaitu dari pembangkit tenaga listrik penghasil energi listrik, disalurkan ke jaringan transmisi langsung ke gardu induk, dari gardu induk tenaga listrik disalurkan ke jaringan distribusi primer dan melalui gardu distribusi langsung ke jaringan distribusi sekunder kemudian tenaga listrik dialirkan kepada konsumen. Tenaga listrik yang dihasilkan dan dikirimkan ke konsumen melalui pusat pembangkit tenaga listrik, gardu induk, saluran

⁴⁹*Ibid.*

⁵⁰<http://pahrezaa.blogspot.co.id/2012/10/proses-distribusi-listrik.html?m=1>, diakses pada tanggal 22 Mei 2017 Pukul 21.54.

transmisi, saluran distribusi dan kemudian konsumen tenaga listrik.⁵¹ 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 kebutuhan konsumen. Sistem transmisi berfungsi untuk mentransfer energi listrik dari unit-unit pembangkitan di berbagai lokasi dengan jarak yang jauh ke sistem distribusi, sedangkan sistem distribusi berfungsi untuk mengirimkan energi listrik ke konsumen.

2.5.3. Obyek Ketenagalistrikan

Pada obyek ketenagalistrikan terdapat suatu regulasi keteknikan atau keselamatan dengan tujuan penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik yang andal, aman dan akrab lingkungan. Dalam obyeknya terdapat ;⁵²

1. Instalansi Tenaga Listrik milik Usaha Penyediaan Tenaga Listrik
Pada dasarnya usaha penyediaan tenaga listrik untuk konsumen yang tersambung dengan tegangan rendah tidak dikompertisikan pelayanan kepada konsumen, tegangan rendah dilakukan oleh Usaha Penjualan Tenaga Listrik. Apabila usaha penjualan tenaga listrik belum merupakan usaha yang terpisah dari usaha distribusi, penyelenggaraannya dapat dilakukan dengan pembukuan yang terpisah. Konsumen tegangan rendah dapat mempunyai pilihan dari agen penjualan tenaga listrik yang sudah memiliki izin dari Badan Pengawas Tenaga Listrik untuk memperoleh pasokan tenaga listrik dengan mutu, harga, dan pelayanan yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan.
2. Instalansi Pemanfaatan Tenaga Listrik milik Pelanggan TT, TM, dan TR
3. Industri penunjang Tenaga Listrik (peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik);
4. Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (konsultan, kontraktor, jasa, pengujian, jasa litbang, pendidikan dan pelatihan, usaha jasa lainnya);

⁵¹<http://www.blogteknisi.com/2015/11/mengenal-konsep-dasar-jaringan-listrik.html?m=1>, diakses pada tanggal 22 Mei 2017 Puku 22.02

⁵²[http://www.djlpe.esdm.go.id/modules/_website/files/48/file/SOSIALISASI%20dtk-pik%20%202007\(1\).pdf](http://www.djlpe.esdm.go.id/modules/_website/files/48/file/SOSIALISASI%20dtk-pik%20%202007(1).pdf), diakses pada tanggal 22 Mei 2017 Pukul 22.56

5. Tenaga teknik di bidang ketenagalistrikan.

Pengembangan sumber daya manusia di sektor ketenagalistrikan berbasis kompetensi merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan, karena setiap tenaga teknik yang bekerja dalam usaha ketenagalistrikan wajib memiliki sertifikat kompetensi.

2.5.4. Standart Operasional Prosedur (SOP) PT. PLN.

Dalam menjalankan operasional suatu perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional sehingga dapat mewujudkan visidan misi perusahaan. Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Salah satu SOP yang dikeluarkan adalah prosedur perencanaan pemadaman. ruang lingkup dari SOP ini adalah untuk mengatur tatacara merencanakan pemadaman dalam rangka pemeliharaan, perbaikan, tapping jaringan baru, yang pelaksanaan pekerjaannya dapat diaturwaktunya agar pemadaman dapat dilakukan sesingkat mungkin, dengan wilayah padam sesempit mungkin dan menghindari pemadaman berulang pada daerah yang sama.

PT. PLN mempunyai prosedur sebelum melakukan pemadaman itu sendiri yaitu antaranya sebagai berikut :

- a. Pemohon dalam hal hal ini Unit Pelayanan Jaringan/Rayon mengajukan Ijin Kerja melalui rapat koordinasi atau faximile/email(surat/nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan tiga hari sebelumnya ke Asisten Manager Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadamam di dua Unit Pelayanan Jaringan/Rayon 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 Distribusi 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 Manajer Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda accept pada permohonan pemadaman.
- e. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon. Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman
- f. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau faximile sudah disetujui, maka pemohon/Unit Pelayanan Jaringan/Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
- g. 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.⁵³

⁵³ Yati Nurhayati, 2015, *Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan Dengan Hak-Hak Konsumen*, Al' Adl, Volume VII Nomor 13, hlm 85.

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Pengaturan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PT. PLN

Listrik merupakan kebutuhan vital masyarakat, kebutuhan terhadap aliran listrik adalah salah satu pendukung yang sangat mempunyai peranan penting terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Dengan adanya peranan penting aliran listrik bagi masyarakat, maka pengelolaan tenaga listrik di Indonesia pelaksanaannya dimiliki oleh PT. Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut dengan PT. PLN. PT. PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki kuasa untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan ketenagalistrikan yang berada di Indonesia.

Masalah kelistrikan yang sekarang ini menjadi hangat dibicarakan adalah masalah mengenai pemadama listrik. Mengenai pemadaman listrik tersebut diatur dalam Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan yang mengatur mengenai kewajiban Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan. Dalam Peraturan Pemerintah tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik Pasal 26 ayat (2) huruf b, masyarakat yang telah mendapat tenaga listrik mempunyai hak untuk mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Hal yang sama dinyatakan kembali dalam Pasal 29 ayat (1) huruf b Undang-Undang Ketenagalistrikan. Jelas bahwa merupakan hak konsumen yang harus dipenuhi diatur dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen Pasal 7 huruf b bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban menjamin mutu barang/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku untuk mendapatkan tenaga listrik dengan mutu dan keandalan yang baik, dan merupakan kewajiban PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan untuk menyediakannya.

Menurut Cornelis LAY, seorang sosiolog, hampir semua anak negeri disadarkan terhadap sejumlah persoalan pokok seputar ketenagalistrikan yang

menjadi persoalan semua orang akibat adanya pemadaman listrik. Pokok persoalan itu antar lain sebagai berikut :⁵⁴

- a. Kerawanan pada tingkat teknis yang terungkap lewat kesadaran atau keringkahan sistem jaringan interkoneksi kelistrikan kita pada kemungkinan sabotase;
- b. Akibat-akibat sosialnya di tengah masyarakat seperti terungkap lewat kesadaran berupa derajat ketergantungan masyarakat yang sudah kronis pada listrik sebagai bagian prinsip dalam siklus hidup, terutama masyarakat perkotaan di Indonesia.

Rudyanti Dorotea Tobing, juga berpendapat bahwa dari sisi hukum, hubungan antara PT. PLN dengan konsumen listrik adalah hubungan jual beli. Dalam Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa “konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik”. Lebih lanjut dalam Pasal 1 angka 8 Undang-Undang Ketenagalistrikan disebutkan bahwa “usaha penjualan tenaga listrik adalah kegiatan usaha penjualan tenaga listrik kepada konsumen”. Dari pasal-pasal tersebut jelaslah bahwa antara konsumen listrik dengan PT. PLN telah terjadi perjanjian jual beli dengan obyek perjanjian adalah penyediaan tenaga listrik. Dalam pasal 1437 Undang-Undang Hukum Perdata disebutkan bahwa “jual beli adalah suatu perjanjian, dengan mana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan, dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah diperjanjikan”. Dalam konstruksi hukum perjanjian di Indonesia, kedudukan para pihak dalam perjanjian mempunyai kedudukan yang seimbang yang dapat terlihat bahwa dalam perjanjian jual beli selalu terdapat hak dan kewajiban para pihak. Dalam hal ini kewajiban PT. PLN adalah menyediakan tenaga listrik kepada konsumen.⁵⁵

⁵⁴ Yusuf Shofie, 2003, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm 211.

⁵⁵ Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum, Konsumen Dan Masyarakat (sebuah bunga rampai)*, Palangka Raya : LaksBang Mediatama, hlm 60.

Pemadaman listrik itu sendiri merupakan keadaan dimana ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik digolongkan menjadi 2 golongan yaitu :⁵⁶

1. Pemadaman tidak terencana

Yaitu pemadaman yang pekerjaannya tidak direncanakan dahulu oleh pihak PT. PLN. Biasanya pemadaman tersebut disebabkan oleh terganggunya instansi listrik karena masalah teknis, gangguan jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya.

Seringkali hal ini terjadi, dikarenakan kondisi demografis yang rawan terhadap gangguan alam. Karena gangguan tersebut tidak dapat diprediksi oleh manusia kapan terjadinya. Pemadaman ini juga dapat karena usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalansi listrik. Pemadaman yang tidak terencana kapan terjadinya dan dimana terjadinya. Hal ini disebabkan pemadaman tersebut diluar tanggung jawab PT. PLN. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga dapat berakibat padam secara tiba-tiba. PT. PLN tidak dapat memberikan informasi sebelumnya kepada masyarakat pengguna listrik

2. Pemadaman Terencana

Yaitu pemadaman listrik yang sudah direncanakan dahulu pekerjaannya oleh PT. PLN. Golongan pemadaman ini disebabkan karena penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan atau dapat karena rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya menggu posisi kabel dan tiang listrik.

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PT. PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi ssewaktu-waktu permintaan listrik melebihi

⁵⁶ Septian Adi Candra, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan Oleh PT. PLN (Persero) rayon kudu kota (Studi Pada Konsumen Tidak Terinformasi)*, Semarang : Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang, 2008. Hlm 45.

kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi standart umur pemakaian. Pemadaman ini direncanakan pada waktu tertentu sehingga masyarakat dapat mengantisipasi adanya pemadaman tersebut. Sebelum terjadi pemadaman, terdapat pemberitahuan melalui surat yang ditujukan kepada kepala dsa, pabrik-pabrik, rumah-rumah dan juga melalui siaran radio.⁵⁷ Seharusnya terjadinya pemadaman yang dilakukan oleh PT. PLN tersebut harus sesuai prosedur pemadaman yang ada, agar tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik. Karena setiap PT. PLN mempunyai prosedur sebelum melakukan pemadaman itu sendiri yaitu diantaranya sebagai berikut :

- h. Pemohon dalam hal hal ini Unit Pelayanan Jaringan/Rayon mengajukan Ijin Kerja melalui rapat koordinasi atau faximile/email(surat/nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan tiga hari sebelumnya ke Asisten Manager Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua Unit Pelayanan Jaringan/Rayon atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon lain yang terkena pemadaman.
- i. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Pelayanan Jaringan/Rayon terkait.
- j. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan:
 6. Permohonan yang sudah masuk
 7. Keadaan sosial politik
 8. Kegiatan kenegaraan
 9. Kondisi sistem
 10. Pertimbangan unit lain
- k. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan approval/persetujuan ke Asisten Manajer Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda accept pada permohonan pemadaman.
- l. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon. Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman
- m. Apabilan permohonan pemadaman melalui rakor atau faximile sudah disetujui, maka pemohon/Unit Pelayanan Jaringan/Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.

⁵⁷ *Ibid*, hlm 46

- n. 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.⁵⁸

PT. PLN mungkin telah menerapkan prosedur pemadaman yang telah ada namun, seringkali informasi kepada konsumen tidak terlaksana dengan baik. Dengan adanya pemadaman secara tiba-tiba tersebut dan tanpa adanya informasi sebelumnya, disitu dapat dikatakan bahwa terabaikannya hak-hak masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik. Tolak ukur kinerja penguasaan kelistrikan oleh PT. PLN adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus.

Penyebaran melalui mulut ke mulut tidak selalu terlaksana dengan baik, pasti di desa/kelurahan tersebut terdapat beragam mata pencarian dan kesibukan masing-masing warganya. Maka dari itu agar informasi mengenai pemadaman agar cepat tersampaikan, seharusnya setelah mendapat surat pemberitahuan dari PLN, pihak Desa/Kelurahan membuat semacam pamflet yang ditempel di setiap sudut-sudut desa atau ditempel di pos kampling. Warga yang lewat akan membaca dan menyampaikan kepada tetangga-tetangga terdekat. Begitu pula dengan warga yang sedang bertugas jaga pos kampling.⁵⁹ Konsumen sering sekali tidak mendapatkan layanan sebagaimana yang diinginkan. Beberapa konsumen listrik telah melakukan pengaduan dan kejelasan mengenai pemadaman dari pihak PT. PLN, akan tetapi PT. PLN tidak menanggapi hal tersebut dengan positif. Pada praktiknya, Undang-Undang Perlindungan Konsumen telah membebankan kewajiban kepada PT. PLN agar listrik yang diproduksinya senantiasa terjamin mutu, sehingga konsumen tidak mengalami kerugian dalam mengkonsumsinya.

⁵⁸ *Ibid*, hlm 48-49

⁵⁹ Yati Nurhayati, *Op. Cit.*, hlm 85.

Melalui pemadaman listrik merupakan bukti kongkrit bahwa listrik yang diproduksi PT. PLN tidak terjamin mutunya.

Peraturan Perundang-undangan mengenai pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN mengacu pada :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014;
4. Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum.

Di dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen yang dirumuskan dalam Pasal-Pasal berikutnya, yakni tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak sesungguhnya merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat dan sebagai dan merupakan hak dari konsumen.⁶⁰ Kewajiban pelaku usaha terdapat dalam Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen antara lain :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu 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 member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atau kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

⁶⁰ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup, hlm 51.

- g. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Di dalam perlindungan konsumen juga mengatur mengenai hak-hak konsumen yang harus dipenuhi oleh PT. PLN selaku pelaku usaha yang terdapat pada Undang Undang Perlindungan Konsumen. Yaitu dalam Pasal 4 Undang Undang Perlindungan Konsumen :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ 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 konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yeang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mestinya;
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan diatas secara ringkas dapat dijelaskan sebagai berikut. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan yang mengandung pengertian bahwa konsumen berhak mendapatkan produk yang nyaman, aman, dan yang mencari keselamatan. Oleh karena itu, konsumen harus dilindungi dari segala bahaya yang mengancam kesehatan, jiwa, dan harta bendanya karena memakai atau mengkonsumsi produk.⁶¹Termasuk dalam hal ini juga adalah bahwa PT. PLN sebagai produsen listrik harus memeriksa apakah ada gangguan mengenai pemeliharaan jaringan listrik karena usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan sehingga

⁶¹Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti, hlm 33.

terdampak terganggunya fungsi dari instalansi listrik. Jika perlu adanya pembenahan maka konsumen berhak untuk mengetahui informasi untuk itu. Informasi ini diperlukan agar konsumen sebagai pembeli listrik tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas adanya pemadaman tersebut. Apabila dalam penggunaan listrik tersebut konsumen merasa dirugikan karena tidak sesuai dengan informasi yang diterima dan dengan adanya pemadaman secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya, PT. PLN sebagai pelaku usaha atau produsen seharusnya mendengar keluhan konsumen listrik tersebut dan memberikan penyelesaian untuk baik.

Apabila dikaitkan dengan hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur. Konsumen pada saat ini membutuhkan banyak informasi yang lebih relevan mengenai adanya pemadaman listrik. Dimana banyak masyarakat yang tidak mempunyai cukup pendidikan untuk memperoleh informasi mengenai pemadaman tersebut, termasuk jika informasi tersebut disebar luaskan melalui internet. Dan juga pada masyarakat yang banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja, mereka tidak sempat untuk mendengarkan radio, melihat tv. Menurut Prof. Hans W. Micklitz, seorang ahli hukum konsumen “secara garis besar dapat dibedakan dua tipe konsumen, yaitu konsumen yang terinformasi (*well informed*) yaitu:⁶²

1. Memiliki tingkat pendidikan tertentu;
2. Mempunyai sumber daya ekonomi yang cukup, sehingga dapat berperan dalam ekonomi pasar; dan
3. Lancar berkomunikasi.

Konsumen yang tidak terinformasi yaitu :

1. Kurang berpendidikan;
2. Termasuk kategori kelas menengah ke bawah; dan
3. Tidak lancar berkomunikasi.

Selain ciri-ciri konsumen yang tidak terinformasikan, karena hal-hal khusus, dapat juga dimasukkan kelompok anak-anak, orang tua, dan orang asing

⁶² Shidarta. 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta : Grasindo, hlm 24.

sebagai jenis konsumen yang wajib dilindungi oleh negara. Informasi ini harus diberikan secara sama bagi semua konsumen (tidak diskriminatif). Dalam penggunaan teknologi tinggi dalam mekanisme produksi barang dan/atau jasa akan menyebabkan makin banyak informasi yang harus dikuasai oleh masyarakat konsumen. Mustahil mengharapkan sebagian besar konsumen memiliki kemampuan dan kesempatan akses informasi yang sama besarnya. Ketidmampuan konsumen menerima informasi akibat kemajuan teknologi, hukum perlindungan konsumen memberikan hak konsumen atas informasi yang benar, yang didalamnya mencakup juga hak informasi yang proposionalnya dan diberikan secara tidak diskriminatif.

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Tampak bahwa ikhtikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beriktikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaiknya konsumen hanya diwajibkan beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Tentang kewajiban kesua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.⁶³

Dimana pengaturan tentang Hak-hak konsumen tersebut diatur dalam Pasal 29 Undang-Undang Ketenagalistrikan yaitu konsumen berhak untuk :

⁶³ Celin Tri Siwi Kristiyanti, *Op. Cit*, hlm 44.

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik;
- b. Mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. Mendapat ganti rugi apabila 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.

Disini dapat dijelaskan bahwa dalam Pasal 29 huruf a masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari PT. PLN sebagai penyedia aliran listrik. Dengan adanya pemadaman dari PT. PLN tersebut disitu dapat dikatakan bahwa PT. PLN tidak memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik. Dijelaskan pula dalam huruf b bahwa konsumen juga berhak atas listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, namun adanya pemadaman tersebut tidak sesuai. Karena sudah menjadi hak konsumen untuk mendapatkan listrik secara terus-menerus, tetapi pihak PT. PLN memutus aliran listrik sehingga tidak terpenuhinya hak konsumen untuk itu mendapatkan aliran listrik secara terus-menerus dan mutunya tidak terjamin.

Kemudian dijelaskan lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga listrik, menegaskan lebih lanjut mengenai kewajiban dari PT. PLN terdapat dalam Pasal 21 yang dinyatakan:

1. Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus yang memenuhi standar mutu dan keandalan tenaga listrik.
2. Dalam hal tertentu pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dapat menghentikan sementara penyediaan tenaga listrik, apabila :
 - a. Diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
 - b. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik;

- c. Terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau
 - d. Untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pemegang izin usaha penyidikan tenaga listrik harus memberitahukan pelaksanaan ketentuan ayat (2) huruf a kepada konsumen paling lambat 24 jam sebelum penghentian sementara penyelesaian tenaga listrik.
 4. Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik tidak memberikan ganti rugi kepada konsumen atas penghentian sementara penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (2).

PT. PLN merupakan Pemegang Kuasa Kelistrikan maksudnya adalah pemerintah memberikan wewenang kepada Badan Usaha Milik Negara yang disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dan diberi tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik. Ketentuan akan kewajiban PT. PLN untuk menjamin mutu listrik yang diproduksinya juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik Listrik sebagaimana diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2014 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik Listrik. Pada Pasal 21 ayat (1) menyebutkan bahwa pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus yang memenuhi standar mutu dan keandalan tenaga listrik. Selain Undang-Undang Perlindungan Konsumen, PT. PLN juga tidak sesuai dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang telah dijelaskan dalam Pasal 28 ayat (1) diatas. Dimana adanya pemadaman secara tiba-tiba tidak memenuhi unsur dalam Pasal yang menjelaskan mengenai kewajiban PT. PLN selaku produsen penyedia tenaga listrik dan hak-hak konsumen untuk mendapatkan aliran listrik dari PT. PLN yang terdapat dalam Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Undang- Undang Ketenagalistrikan.

Selain itu, dalam Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN yang terdapat dalam Pasal 1 ayat (1) menegaskan bahwa PT. PLN wajib memenuhi pelayanan yang baik untuk masyarakat dengan memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Hak dan kewajiban penerima pelayanan dan jadwal waktu pelayanan diatur secara jelas;
- b. Prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas;
- c. Pelayanan diberikan secara tertib dan teratur sesuai prosedur yang sudah ditetapkan

Sudah sangat ditegaskan dalam peraturan di atas bahwa konsumen listrik mempunyai hak dan kewajiban yang sangat menonjol. Dimana konsumen listrik lebih dominan dalam hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh PT. PLN sebagai penyedia kelistrikan. Maka dengan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tanpa informasi sebelumnya tersebut sangat melanggar serta tidak sesuai dengan hak-hak konsumen dan tidak sesuai dengan kewajiban PT. PLN selaku pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam hal ini PT. PLN merupakan pemasok listrik. Dengan kurangnya pasokan listrik pada masyarakat yang dengan ini adanya pemadaman secara tiba-tiba, mereka merasa kesulitan melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya menggunakan aliran listrik. Tanpa adanya aliran listrik kegiatan masyarakat serta kegiatan pemerintahan akan terganggu dan tidak akan berjalan sesuai yang diinginkan. Maka dari itu aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat sangat tergantung dengan adanya aliran listrik. Saat ini keberadaan listrik menjadi pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dapat dibuktikan dengan banyaknya penggunaan aliran listrik oleh masyarakat, baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun dalam sektor industri dan pembangunan. Namun, keberadaan listrik kurang terealisasi sesuai dengan keinginan masyarakat.

Dengan demikian pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN diatur dalam Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang Nomor tentang Perlindungan Konsumen. Dengan adanya pemadaman listrik tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya tersebut merupakan pemadaman sepihak yang dilakukan oleh PT. PLN dapat menimbulkan akibat hukum, karena adanya pemadaman listrik tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan. Terjadinya pemadaman listrik sepihak ini sangat menghambat kegiatan serta pekerjaan masyarakat yang banyak mengandalkan

listrik terutama yang banyak mengandalkan aliran listrik seperti pengusaha laundry dan pengusaha fotocopy, kegiatan mereka akan terhenti jika pasokan listrik juga terhenti yang akan mengakibatkan pendapatan mereka berkurang.

3.2 Tanggung Jawab PT. PLN Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Tidak Adanya Informasi Pemadaman Listrik

Produsen sebagai pelaku usaha mempunyai tugas dan kewajiban untuk ikut serta menciptakan dan menjaga iklim usaha yang sehat yang menunjang bagi pembangunan perekonomian nasional secara keseluruhan. Karena itu, kepada produsen- pelaku usaha dibebankan tanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan kewajiban itu, yaitu melalui penerapan norma-norma hukum, kepatutan, dan menjunjung tinggi kebiasaan yang berlaku di kalangan dunia usaha.⁶⁴Pemberian pelayanan secara maksimal adalah merupakan kewajiban PT. PLN sebagai produsen atau pelaku usaha penyedia tenaga listrik. Dimana adanya pemadaman ini harus mendapat perhatian lebih dari PT. PLN. Karena listrik adalah kebutuhan vital manusia. Tanpa adanya tenaga listrik masyarakat tidak dapat bergerak luas, dimana sebagian besar kegiatan masyarakat banyak yang mengandalkan adanya tenaga listrik. Terutama masyarakat yang mempunyai bisnis banyak mengandalkan listrik.

Secara umum hubungan hukum antara produsen dan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkesinambungan. Hubungan hukum antara produsen dengan konsumen karena keduanya menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi. Hubungan tersebut terjadi sejak proses produksi, distribusi, pemasaran, dan penawaran hingga pada akibat mengonsumsi produk tersebut. Tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam hukum perlindungan konsumen dirasakan sangat penting, didasarkan dalam 4 alasan, yaitu ; pertama, tanggung jawab mutlak merupakan instrument hukum baru yang memperjuangkan hak konsumen memperoleh ganti kerugian. Kedua, tanggung jawab mutlak merupakan bagian dan hasil dari perubahan hukum dibidang ekonomi, khususnya industry dan perdagangan yang dalam praktiknya sering

⁶⁴ Janus Sidabalok, *Op. Cit*, hlm 80.

menampakkan kesenjangan antara standar yang diterapkan di Negara yang satu dan Negara yang lain. Ketiga, penerapan prinsip tanggung jawab mutlak melahirkan masalah baru bagi produsen, yaitu bagaimana produsen menangani resiko gugatan konsumen. Keempat, standar norma dalam hukum positif dan kebutuhan perlindungan kepentingan dan hak-hak konsumen.⁶⁵

Prinsip tanggung jawab mutlak dalam hukum perlindungan konsumen secara umum digunakan untuk menjerat pelaku usaha, terutama produsen, yang memasarkan produknya yang merugikan konsumen. Selanjutnya asas tersebut dikenal dengan nama *product liability*, menurut asas ini produsen wajib bertanggung jawab atas kerugian yang diderita konsumen atas penggunaan produk yang telah dipasarkan. Undang Undang Perlindungan Konsumen mengakomodasikan dua prinsip penting, yaitu tanggung jawab produk (*product liability*) dan tanggung jawab profesional (*professional liability*). Tanggung jawab produk merupakan tanggung jawab produsen untuk produk yang dipasarkan kepada pemakai, yang menimbulkan dan menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut. Sedangkan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa, yakni tanggung jawab produsen terkait dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien.⁶⁶

Tanggung jawab PT. PLN sebagai penyedia tenaga listrik sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen listrik dengan adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya. Dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dijelaskan dalam Pasal 19 yang paling bertanggung jawab dalam pemadaman tersebut adalah PT. PLN sebagai penyedia tenaga listrik. Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur mengenai pertanggungjawaban produsen, yang disebut pelaku usaha, adalah sebagai berikut :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan;

⁶⁵ Zulham, *Op. Cit*, hlm 96.

⁶⁶ *Ibid*, hlm 99.

2. Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi;
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktiaan lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan;
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen.

Pada Pasal 60 menjelaskan mengenai poin pada Pasal 19 ayat (1) bahwa yang dimaksud dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menderita kerugian berupa, produsen sebagai pelaku usaha wajib memberi penggantian kerugian, baik dalam bentuk pengembalian uang, penggantian barang, perawatan, maupun dengan pemberian santunan. Sesuai dengan isi Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan konsumen yaitu pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas terjadi kerusakan, pencemaran, atau kerugian financial dan kesehatan karena mengkonsumsi produk yang diperdagangkan. Dilanjutkan dengan ayat (2) sanksi administratif berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah). Dijelaskan kembali pada Pasal 62 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2) Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 2.000.000.000,00 (dua milyar rupiah). Dalam ayat (2) dijelaskan pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11, Pasal 12, Pasal 13 ayat (1), Pasal 14, Pasal 16, Pasal 17 ayat (1) huruf d dan huruf f dipidana dengan pidana penjara paling lama 2 (dua) tahun atau pidana denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima juta rupiah).

Dijelaskan pula dalam Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Konsumen berhak menerima kompensasi bila standar minimum TMP terlanggar. Berkait dengan pemadaman listrik angka standar adalah 10 % dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP

Ganti rugi tersebut harus dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Hal tersebut telah sesuai dalam Pasal 19 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa penggantian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah tanggal transaksi. Apabila dalam waktu yang telah ditentukan tersebut pelaku usaha memberikan ganti rugi maka tidak akan terjadi sengketa konsumen. Namun, apabila dalam waktu 7 (tujuh) hari pelaku usaha tidak memberikan ganti rugi, maka akan terjadi sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan akan melakukan upaya hukum dengan cara menggugat pelaku usaha.

Dalam halnya adanya pemadaman listrik yang secara tiba-tiba dan tanpa adanya pemberian informasi sebelumnya, membuat kerugian bagi masyarakat sebagai konsumen pembeli listrik, dimana karena adanya pemadaman aktivitas mereka merasa terganggu. Lebih-lebih pada masyarakat yang mempunyai bisnis yang tergantung pada listrik dan kegiatan masyarakat yang mengandalkan listrik. Terutama pebisnis laundry dan fotocopy, dengan adanya pemadaman maka mereka menderita kerugian materiil dimana pekerjaan mereka merasa terganggu, pendapatan mereka berkurang. Kurang optimalnya pekerjaan yang seharusnya hari itu juga selesai menjadi tertunda. Dengan demikian merupakan kewajiban mutlak bagi PT. PLN sebagai produsen untuk memberikan ganti rugi penggantian terhadap konsumen yang telah dirugikan tersebut.

Undang-Undang Ketenagalistrikan juga menjelaskan mengenai sanksi yang diberikan kepada PT. PLN sebagai pelaku usaha kelistrikan. Bahwa adanya upaya-upaya pemerintah berpihak kepada konsumen, yaitu dengan adanya standar pelayanan minimum yang disebut (TMP). Dan telah ada sanksi berupa

pengurangan tagihan rekening listrik apabila ada pelanggaran terhadap TMP. Mengenai sanksi berupa pengurangan pembayaran listrik, hanya diberlakukan pada tiga poin, yakni: lama gangguan, jumlah gangguan dan/atau kesalahan baca meter. Dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh Negara dan diselenggarakan oleh badan usaha milik Negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan, PT. PLN bertanggung jawab melaksanakan pemeliharaan instalasi penyaluran tenaga diwilayah kerjanya meliputi fungsi

1. Pemeliharaan meter dan proteksi
2. Pemeliharaan instalasi penyaluran
3. Pemeliharaan supervise operasi, logistic dan pengelolaan untuk mencapai target kinerja, dan
4. Mengelola bidang administrasi dan keuangan untuk mendukung kegiatan operasi dan pemeliharaan instalasi.

Dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (3) menjelaskan bahwa konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dengan ketentuan sanksi administratif yang terdapat dalam Pasal 48 Undang-Undang Ketenagalistrikan bahwa setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), Pasal 17 ayat (3), Pasal 27 ayat (2), Pasal 28, Pasal 33 ayat (3), Pasal 35, Pasal 37, Pasal 42, atau Pasal 45 ayat (3) dikenai sanksi administrasi berupa

- a. Teguran tertulis;
- b. Pembekuan kegiatan sementara; dan/atau
- c. Pencabutan izin usaha.

Dengan demikian tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen akibat tidak adanya informasi pemadaman listrik adalah PT. PLN bertanggung jawab kepada konsumen terhadap kerugian moril dan materiil akibat pemadaman secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi sebelumnya. Pasal 7 huruf g Undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban

memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Dan diatur kembali dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (3) menjelaskan bahwa konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Dengan ketentuan sanksi administratif yang terdapat dalam Pasal 48 Undang-Undang Ketenagalistrikan bahwa setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (3), Pasal 17 ayat (3), Pasal 27 ayat (2), Pasal 28, Pasal 33 ayat (3), Pasal 35, Pasal 37, Pasal 42, atau Pasal 45 ayat (3) dikenai sanksi administrasi berupa

- d. Teguran tertulis;
- e. Pembekuan kegiatan sementara; dan/atau
- f. Pencabutan izin usaha.

3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Jika Dirugikan Akibat Adanya Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN.

Dalam upaya pada saat terjadinya pemadaman listrik, upaya yang paling dasar yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik adalah mengajukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan. Apabila pemadaman listrik tersebut melanggar Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), maka pelanggan berhak untuk mengajukan kompensasi kepada PT. PLN dengan cara :⁶⁷

1. Pelanggan dapat langsung mendatangi loket Layanan Keluhan Pelanggan yang ada disetiap kantor cabang PT. PLN;
2. Pelanggan dapat menelpon *call center* 123;
3. Pelanggan dapat memasukkan pengaduan melalui situs PT. PLN, www.pln.co.id.

Setelah pengaduan masuk dan dibuat dalam bentuk laporan tertulis oleh Layanan Keluhan Pelanggan, kemudian petugas akan segera melakukan pemeriksaan dan melakukan perbaikan bila memang diperlukan. Untuk pengajuan

⁶⁷ Destania Suswantika, 2011, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*, Depok : Universitas Indonesia Fakultas Hukum Program Studi Magister Kenotariatan, hlm 75.

kompensasi, setelah laporan masuk maka akan segera dilakukan pemeriksaan/evaluasi maka dibuat laporan hasil evaluasi oleh petugas teknis yang melakukan pemeriksaan, kemudian hasil laporan tersebut akan dikirim ke PT. PLN Pusat. Pihak PT. PLN Pusat yang menentukan apakah kompensasi diberikan atau tidak.⁶⁸

Mengenai permasalahan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha berdasarkan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa “konsumen dapat menuntut pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jika konsumen sebagai pelanggan pembeli listrik merasa kurang puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh PT. PLN, maka dijelaskan menurut Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui pengadilan yang berada di lingkungan pengadilan umum.” Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, “penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Apabila dalam pengaduan upaya dasar kepada PT. PLN tidak membuahkan hasil yang maksimal maka dapat menempuh dengan cara gugatan.

3.3.1 Penyelesaian Sengketa Di luar Pengadilan

Dalam Pasal 47 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “ Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen.” Mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi yang dapat diperoleh melalui kesepakatan kiranya dapat dipahami, namun, mengenai “tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi atau terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen” menjadi sulit dimengerti setelah dihubungkan dengan penjelasannya.

⁶⁸ *Ibid*, hlm 76.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau yang lebih dikenal dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* dapat ditempuh dengan berbagai cara. ADR tersebut dapat berupa arbitrase, mediasi, konsiliasi, minitrial, *summary jury trial settlement conference*.

Dari sekian banyak cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen hanya memperkenalkan 3 (tiga) macam yaitu;

1. Arbitrase

Arbitrase adalah penyelesaian atau pemutusan sengketa oleh seorang hakim atau para hakim berdasarkan persetujuan bahwa para pihak akan tunduk pada atau menaati keputusan yang diberikan hakim yang mereka pilih. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena keputusannya langsung final dan mempunyai hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela, maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi ke pengadilan. Lembaga arbitrase memiliki kelebihan, antara lain :

- a. Dijamin kerahasiaan sengketa para pihak;
- b. Dapat dihindari kelambatan yang diakibatkan karena procedural dan administratif;
- c. Para pihak dapat memilih arbiter yang menurut mereka diyakini mempunyai pengalaman, pengetahuan, serta latar belakang yang relevan dengan masalah yang disengketakan, disamping jujur dan adil;
- d. Para pihak dapat menentukan pilihan hukum untuk menyelesaikan masalah termasuk proses dan tempat penyelesaian arbitrase;
- e. Putusan arbitrase merupakan putusan yang mengikat para pihak dengan melalui tata cara (procedur) yang sederhana dan langsung dapat dilaksanakan.⁶⁹

2. Konsiliasi

Cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak di mana Majelis BPSK bertugas sebagai pemerantara antara para pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasikan masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah

⁶⁹ Rachmadi Usman, 2002, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta : Grasindo, hlm. 4-5.

para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian suatu sengketa. Konsiliasi menyatakan secara langsung suatu kebersamaan para pihak di mana pada akhirnya kepentingan-kepentingan yang saling mendekati dan selanjutnya dapat dicapai suatu penyelesaian yang memuaskan kedua belah pihak.

3. Mediasi

Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak, di mana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai pemerantara atau penasehat. Pada dasarnya mediasi adalah proses dimana pihak ketiga, suatu pihak luar yang netral terhadap sengketa, mengajak pihak yang bersengketa pada suatu penyelesaian sengketa yang telah disepakati. Sesuai batasan tersebut, mediator berada ditengah-tengah dan tidak memihak pada salah satu pihak

Undang-Undang Perlindungan konsumen menyerahkan wewenang kepada BPSK untuk menyelesaikan setiap sengketa konsumen (di luar pengadilan). Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menentukan adanya pemisahan tugas anggota BPSK yang bertindak sebagai mediator, arbitrator, ataupun konsiliator sehingga setiap anggota dapat bertindak baik sebagai mediator, arbitrator ataupun konsiliator. Oleh karena tidak adanya pemisahan keanggotaan BPSK tersebut, maka penyelesaian sengketa konsumen diselesaikan secara berjenjang, dalam arti kata bahwa sengketa diusahakan penyelesaiannya melalui mediasi, jika gagal; penyelesaian ditingkatkan melalui konsiliasi dan jika masih gagal juga barulah penyelesaian melalui cara peradilan arbitrase.

Konsumen listrik yang dirugikan jika ingin menyelesaikan sengketanya dapat melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang bisa melakukan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM) selanjutnya disebut LPKSM. Penyelesaian sengketa melalui BPSK diatur dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu, “ Pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen di Daerah Tingkat II untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan.” Mengikuti ketentuan Pasal 23 Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak member tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan.

BPSK merupakan suatu badan publik yang menjalankan kekuasaan kehakiman yang bersifat eksklusif di bidang perlindungan konsumen, keberadaannya didasarkan atas banyaknya masyarakat yang enggan untuk beracara di pengadilan karena prosesnya yang lama. BPSK dibentuk melalui Undang-Undang dan Keppres No. 90 Tahun 2001, mempunyai wewenang dan tugas yang terdapat dalam Pasal 52 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, antara lain :

- a. Melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. Memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. Melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam Undang-Undang ini;
- e. Menerima pengaduan baik tertulis maupun tidak tertulis, dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. Melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. Memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. Memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia mematuhi panggilan BPSK;
- j. Mendapatkan, meneliti, dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna menyelidiki dan atau/ pemeriksaan;
- k. Memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. Memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. Menjatuhkan sanksi administrative kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen . yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanyalah seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti kelompok konsumen, lembaga swadaya masyarakat, dan pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum). Pemeriksaan atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli, dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan, majelis kemudian memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian konsumen, dan harus diganti oleh produsen. Putusan majelis BPSK kemudian *di-flat executie* ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi, jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan majelis, mereka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri setempat dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima.

Kemudian penyelesaian sengketa melalui LPKSM yang diatur dalam Pasal 44 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa “ pemerintah mengakui lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat.” Kemudian ayat (2) menyatakan, “Lembaga perlindungan konsumen swadaya msayarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif dalam mewujudkan perlindungan konsumen.” Setiap konsumen yang merasa dilanggar hak-haknya dapat mengadukan ke LPKSM. Termasuk konsumen yang hak-haknya dilanggar dengan danya pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN, bias mengadukan keluhan kesahnya kepada LPKSM untuk mendapatkan pengetahuan hukum yang sangat bermanfaat.

Jika ada konsumen yang merasa dirugikan dengan adanya pemadaman listrik yang secara tiba-tiba dan tanpa adanya informasi terlebih dahulu yang dapat merugikan konsumen, maka konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa konsumen melalui arbitrase karena dalam Keputusan Menteri

Perindustrian dan Perdagangan Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 tentang pelaksanaan tugas dan wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen telah dijelaskan tata cara penyelesaian sengketa termasuk arbitrase. Namun, harus diusahakan penyelesaian sengketa dengan cara damai terlebih dahulu antara konsumen listrik dengan PT. PLN selaku pelaku usaha. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengajukan keluhan/komplain oleh konsumen terhadap PT. PLN. Jika konsumen mengajukan komplain maka dapat didampingi oleh LPKSM, seperti YLKI. Apabila PT. PLN menerima komplain dengan baik dan bersedia memberikan ganti rugi yang layak, maka sengketa terselesaikan secara damai, sehingga tidak perlu mengajukan kepada BPSK atau pengadilan negeri. Tetapi apabila PT. PLN tidak menanggapi komplain dari konsumen juga menolak memberikan ganti rugi, maka konsumen dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan. Dasar gugatan yang diajukan oleh konsumen listrik terhadap PT. PLN adalah bahwa PT. PLN telah melakukan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan dimana PT. PLN tidak sesuai akan kewajibannya untuk memasok tenaga listrik secara terus-menerus sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen listrik yang bersangkutan.

3.3.2 Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Pengadilan

Sengketa konsumen dibatasi pada sengketa perdata. keberadaan pengadilan dalam kehidupan masyarakat tidak terlepas dari tugas pokok yang menjadi kewajibannya, yaitu menerima, memeriksa dan mengadili serta menyelesaikan setiap perkara yang diajukan kepadanya. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja di antara para pihak secara sukarela. Menyelesaikan sengketa melalui pengadilan adalah kemauan pihak yang bersengketa bukan kemauan hakim, karena itu bekerjanya pengadilan tergantung pada masyarakat. Ketergantungan pengadilan pada warga masyarakat menyebabkan pekerjaannya pengadilan hanya bersifat reaktif saja, karena perkara yang masuk ke pengadilan didasarkan atas inisiatif dari pihak yang berperkara, bukan kehendak pengadilan. Dengan demikian, berdasarkan

pekerjaan pengadilan yang bersifat reaktif tersebut, pengadilan menempatkan diri sebagai hukum yang responsif yaitu fasilitator untuk memenuhi kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Berperkara di pengadilan, khususnya perkara perdata pada dasarnya dapat diselesaikan dengan dua kemungkinan yaitu perkara tersebut diputus oleh hakim dan pada perkara tersebut terjadi perdamaian di muka sidang atau hakim.

Apabila perkara atau sengketa itu diputus oleh pengadilan (hakim), maka perkara atau sengketa itu diselesaikan secara ajudikatif. Penyelesaian sengketa secara ajudikatif terjadi apabila ada campur tangan pihak ketiga dalam hal ini hakim yang mempunyai wewenang untuk mengadili putusan berdasarkan ketentuan yang berlaku tanpa kedua belah pihak yang bersengketa menghendaki atau tidak atas isi keputusan tersebut. Di dalam hal sengketa atau perkara diselesaikan ajudikatif, maka peran pengadilan adalah manjatuhkan putusan (vonnis). Namun, apabila sengketa atau perkara itu diselesaikan secara permadaian di muka sidang pengadilan, maka sengketa tersebut diselesaikan secara mediasi.

Penyelesaian sengketa secara mediasi terjadi apabila ada campur tangan pihak ketiga yaitu pengadilan (hakim) yang berusaha agar dicapai persetujuan oleh kedua belah pihak. Sengketa dapat diselesaikan secara mediasi, maka peran pengadilan hanya mengukuhkan isi perdamaian tersebut, sekalipun dalam bentuk putusan perdamaian. Proses penyelesaian sengketa dengan litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang menghasilkan kesepakatan yang bersifat *adversarial* yang belum mampu merangkul kepentingan bersama, melalui proses litigasi cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dalam bentuk perilaku yang kurang tanggap membela dan melindungi kepentingan umum, berlaku adil dan menimbulkan permusuhan diantara pihak yang bersengketa.

Tidak ada putusan pengadilan yang mengantar para pihak yang bersengketa ke arah penyelesaian masalah. Putusan pengadilan tidak bersifat *problem solving* diantara para pihak yang bersengketa, tetapi menempatkan kedua belah pihak pada 2 sisi ujung yang saling berhadapan, yaitu menempatkan

salah satu pihak pada posisi pemenang, dan menyudutkan pihak lain sebagai pihak yang kalah. Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyediakan 4 cara dalam mengajukan perkara atau gugatan ke pengadilan, yaitu :

1. Gugatan oleh seorang konsumen atau yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Gugatan yang diajukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan sama;
3. Gugatan yang diajukan oleh Lembaga Perlindungan Swadaya Masyarakat;
4. Gugatan yang diajukan oleh pemerintah ndalam hal kerugian yang ditimbulkan besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Dengan demikian upaya hukum yang ditempuh jika konsumen listrik merasa dirugikan oleh PT. PLN selaku penyedia pasokan listrik adalah konsumen mengirimkan pengaduan kepada layanan yang telah disediakan oleh PT. PLN. Dan jika konsumen merasa belum puas bisa melakukan upaya hukum melalui penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan.

Keputusan Direktur Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk umum.

C. Skripsi dan Jurnal

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

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

Destania Suswantika, 2011, *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009*, Depok : Universitas Indonesia Fakultas Hukum Program Studi Magister Kenotariatan.

D. Internet

<http://trotoarbanten.com/kerap-terjadinya-pemadaman-listrikpihak-pln-tidak-lakukan-pemberitahuan/> diakses pada tanggal 20 Maret 2017.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara, diakses pada tanggal 22 Mei 2017 pada pukul 21.36.

<http://pahrezaa.blogspot.co.id/2012/10/proses-distribusi-listrik.html?m=1>, diakses pada tanggal 22 Mei 2017 Pukul 21.54.

<http://www.blogteknisi.com/2015/11/mengenal-konsep-dasar-jaringan-listrik.html?m=1>, diakses pada tanggal 22 Mei 2017 Puku 22.02

[http://www.djlpe.esdm.go.id/modules/_website/files/48/file/SOSIALISASI%20tk-pik%20%202007\(1\).pdf](http://www.djlpe.esdm.go.id/modules/_website/files/48/file/SOSIALISASI%20tk-pik%20%202007(1).pdf), diakses pada tanggal 22 Mei 2017 Pukul 22.56