



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 JANA H
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 dank u 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 JANA H
NIM 130710101096**

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

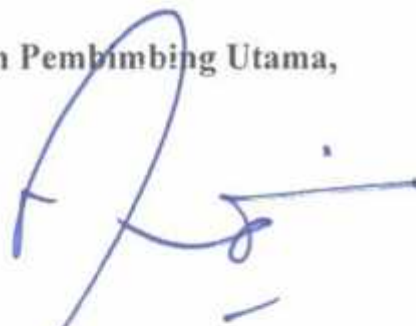
2018

PERSETUJUAN

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI TANGGAL 12 JANUARI 2018

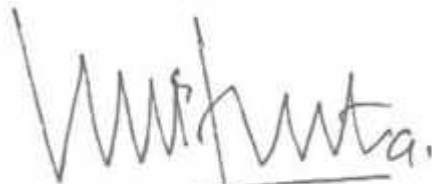
Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,



Dr. FENDI SETYAWAN 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
Benjabat 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,



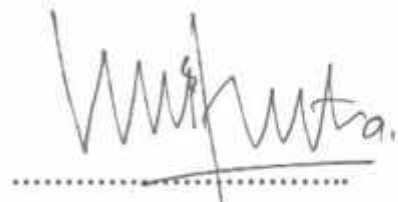
FIRMAN FLORANTA, S.H., M.H.
NIP. 198009212008011009

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 JANAHA
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 JANAHA
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 Ghufon, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Dr. Dyah Ochterina, 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 terbaikk 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 perkembangan 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 Aperldoorn, 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 diimbui 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 & Sutarman 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 ditiadakan.

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 usahanya, 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.

³⁹Ahmadi Miru, *Op. Cit*, hlm. 14.

⁴⁰Sidharta, *Op. Cit*, hlm. 59-64.

⁴¹Widjaja, 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 rugi 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 diproklamakan 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, taping 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. Apabilan 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 IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan yang telah ditentukan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pengaturan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN dalam Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan Pasal 28 Ayat (1) dan (2) dimana Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dengan ini PT. PLN wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standart mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat. Sesuai dengan hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 29 huruf b Undang-Undang Ketenagalistrikan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Tetapi pada kenyataannya pemadaman sepihak hampir sering terjadi pada kalangan masyarakat, sehingga tidak terpenuhinya hak konsumen yang terdapat dalam Pasal 4 Ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu konsumen mempunyai hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Tanggung jawab PT. PLN terhadap kerugian konsumen yang disebabkan adanya pemadaman listrik sepihak adalah berkaitan dengan kompensasi/ganti rugi yang telah diatur dalam Pasal 4 huruf jo Pasal 7 huruf Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Jelas pada Pasal 29 Ayat (1) huruf e bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman. 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.

4.2 Dalam upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat adanya pemadaman oleh PT.PLN adalah Bagi konsumen yang telah dirugikan oleh PT. PLN akibat adanya pemadaman dapat memasukkan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan untuk diselesaikan oleh pihak PT. PLN. Tetapi apabila konsumen masih belum puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh PT. PLN maka Konsumen dapat melakukan upaya sengketa diluar pengadilan (non litigasi) baik itu secara arbitrase, mediasi, dan konsiliasi atau ke pengadilan

4.3 Saran

1. Perlu adanya peraturan dari PT. PLN yang menonjol seperti setiap adanya pemadaman tanpa adanya informasi, maka PT. PLN akan dikenakan ganti rugi.
2. Perlu adanya peningkatan pelayanan dari pihak PT. PLN agar terpenuhinya 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.
3. Perlu adanya perlindungan hukum yang jelas bagi konsumen listrik agar hak-hak konsumen atas listrik tidak dilanggar oleh PT. PLN sebagai pelaku usaha penyedia tenaga listrik.

DAFTAR PUSTAKA**A. BUKU**

- Achmad Ali. 1998. *Menjajahi Kajian Empiris terhadap Hukum*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Ahmadi Miru, 2013 *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*. Jakarta,: Rajawali Pers.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2009, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” , Jakarta: Sinar Grafika, edisi 1. Cetakan 2.
- C.S.T. Kansil, 2006, *Pengantar Ilmu Hukum Jilid 1*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Dyah Ochtorina Susanti, A’an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Johanes Gunawan. 1994, “*Product Liability*” dalam “ *Hukum Bisnis Indonesia*”, dalam Pro Justitia. TahunXII, Nomor 2.
- Nasution, Az. 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Diadit Media.
- Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya : Bina Ilmu.
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*, Cetakan Ke-12, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Rachmadi Usman, 2002, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta : Grasindo

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

Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

_____, 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta : Grasindo

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

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

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

Yahya Harahap, 1997, *Beberapa Tinjauan Mengenai Sistem Peradilan dan Penyelesaian Sengketa*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

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

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

B. Peraturan Perundang-undangan

Burgerlijk Wetboek

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821);

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5052);

Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

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