



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009  
TENTANG KETENAGALISTRIKAN**

**LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OF PUBLIC  
ELECTRIC COMPANY VIEWED FROM ACT NUMBER 8 IN 1999  
ABOUT CONSUMER PROTECTION  
AND ACT NUMBER 30 IN 2009  
ABOUT ELECTRICITY**

oleh

**Dea Retsy Rizandhy**  
**070710101159**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**



**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009  
TENTANG KETENAGALISTRIKAN**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OF PUBLIC  
ELECTRIC COMPANY VIEWED FROM ACT NUMBER 8  
IN 1999 ABOUT CONSUMER PROTECTION AND  
ACT NUMBER 30 IN 2009  
ABOUT ELECTRICITY***

**DEA RETSY RIZANDHY  
NIM. 070710101159**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**SKRIPSI**

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009  
TENTANG KETENAGALISTRIKAN**

***LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS OF PUBLIC  
ELECTRIC COMPANY VIEWED FROM ACT NUMBER 8  
IN 1999 ABOUT CONSUMER PROTECTION AND  
ACT NUMBER 30 IN 2009  
ABOUT ELECTRICITY***

**DEA RETSY RIZANDHY  
NIM. 070710101159**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

## **MOTTO**

**Jadikanlah sholat dan sabar sebagai penolongmu. Dan sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat, kecuali bagi orang-orang yang khusyuk, yaitu orang-orang yang meyakini bahwa mereka akan menemui Tuhan-Nya dan mereka akan kembali kepada-Nya.**

**Al-Baqarah : 45-46**

## **PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan Skripsi ini kepada :

1. Kedua orang tuaku, Papa Hendy dan Mama Retno yang terkasih dan tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatiannya demi masa depanku.
2. Almamater yang kubanggakan Fakultas Hukum Universitas Jember.
3. Bapak/ Ibu Guru TK Permata, Bapak/ Ibu Guru SDN Sedati Gede I, Bapak/ Ibu Guru SMPN 2 Waru, serta Bapak/ Ibu Guru SMA Kemala Bhayangkari I Surabaya.
4. Kedua saudariku tersayang, Mbak Dini dan Adek Aulia yang telah mendukung dan selalu memberikan semangat serta do'a untukku.
5. Abang Adi Siregar yang selalu memberiku motivasi, mendukung, terimakasih untuk do'a, cinta dan kasih sayang serta perhatian yang begitu besarnya untukku.

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN  
UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009  
TENTANG KETENAGALISTRIKAN**

**SKRIPSI**

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

**DEA RETSY RIZANDHY  
NIM. 070710101159**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
TANGGAL 5 AGUSTUS 2011**

**Oleh :**

**Pembimbing,**

**NAMA : Prof. Dr. KHOIDIN, S.H., M. Hum. CN.**

**NIP : 196303081988021001**

**Pembantu Pembimbing,**

**NAMA : Dr. FENDI SETYAWAN, S.H., M.H.**

**NIP : 197202171998021001**

## **PENGESAHAN**

Skripsi dengan Judul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN  
PENGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN)  
DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999  
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-  
UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG  
KETENAGALISTRIKAN**

Oleh :

**DEA RETSY RIZANDHY**

**NIM. 070710101159**

**Mengetahui,**

**Pembimbing,**

**Pembantu Pembimbing,**

**Prof. Dr. KHOIDIN, S.H., M. Hum.CN.**

**NIP : 196303081988021001**

**Dr. FENDI SETYAWAN, S.H.M.H.**

**NIP : 197202171998021001**

**Mengesahkan :**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**DEKAN,**

**Prof. Dr. M. ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum**

**NIP. 196001011988021001**



## **PENETAPAN PANITIA PENGUJI**

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 5

Bulan : Agustus

Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

### **Panitia Penguji :**

**Ketua,**

**Sekretaris,**

**I WAYAN YASA, S.H., M.H.**

**NIP.19601006 198902 1 001**

**EDI WAHJUNI, S.H., M.Hum.**

**NIP. 19681230 200312 2 001**

### **Anggota Penguji :**

**NAMA : Prof. Dr. KHOIDIN, S.H., M. Hum.CN. ....**

**NIP : 196303081988021001**

**NAMA : Dr. FENDI SETYAWAN, S.H.,M.H. ....**

**NIP : 197202171998021001**

## PERNYATAAN

Saya sebagai penulis yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Retsy Rizandhy

NIM : 070710101159

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul :

**” PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN”**, adalah benar-benar karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

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

Jember, 5 Agustus 2011

Yang menyatakan,

Dea Retsy Rizandhy  
NIM 070710101159

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala berkah, rahmat serta hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Terima kasih tak terhingga dan penghargaan yang setingginya saya sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Prof. Dr. Khoidin, S.H., M. Hum.CN. selaku Pembimbing dalam penyusunan skripsi ini yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, nasehat, dan memberikan arahan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
2. Bapak. Dr. Fendi Setyawan, S.H.,M.H. selaku Pembantu Pembimbing yang juga telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, dorongan motivasi dan arahan hingga terselesaikannya skripsi ini;
3. Bapak I Wayan Yasa, S.H. M.H. selaku Ketua Penguji;
4. Ibu Edi Wahjuni, S.H., M.Hum, selaku Sekretaris Penguji;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak. Echwan Iriyanto, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H selaku Pembantu Dekan II, dan Bapak H. Edy Mulyono, S.H., M.H. selaku Pembantu Dekan III;
7. Ibu Sapti Prihatmini, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Akademik, yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan mengarahkan saya dalam memilih bidang studi, selama saya menjalani pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Jember;
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Jember yang telah mencurahkan pikiran dan tenaganya untuk memberikan ilmu pengetahuan kepada para mahasiswanya;
9. Seluruh staf dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Jember;

10. Papa dan Mamaku tercinta, Hendy Chris Hendarto dan Sri Retno Erwati Handayani yang telah memberikan segalanya untuk merawat, mendidik, memberikan tuntunan dan motivasi anaknya dalam menatap masa depan dengan penuh kesuksesan dan kebahagiaan dalam menjalani kehidupan;
11. Kakak-adikku tersayang , Mbak Dini dan Adek Aulia yang senantiasa mendukung dan memberi doa serta kebahagiaan selama ini;
12. Eyang Putri di Semarang, terimakasih atas do'a dan perhatiannya terhadap Dea selama ini, semoga eyang putri senantiasa sehat disana;
13. Ua Sei di Lombok, terimakasih atas do'a, dukungan serta perhatiannya selama ini, dan terima kasih karena telah menganggap Dea sebagai anak sendiri;
14. Sahabat-sahabatku tersayang, Bonce (Aci W.U.), Dimas, Tata Ounk (Deshinta), Fiska, Ferry terima kasih atas doa dan dukungannya;
15. Teman-temanku Ony, Lia, Tika, Eka, Fuad, terima kasih atas pinjaman bukunya yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini;
16. Abang Adi Siregar yang selalu memberiku motivasi, mendukungku dengan do'a, cinta serta kasih sayang dan perhatian yang begitu besarnya untukku;
17. Mas Supra yang telah mendukung serta memberikan semangat untukku, terimakasih;
18. Amore 1 atas segala bantuannya dalam pembuatan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan, bagi agama dan bangsaku.

Jember, 5 Agustus 2011

Penulis

## RINGKASAN

Di Indonesia telah tumbuh dan berkembang banyak industri dan jasa, baik yang berskala besar maupun kecil, terutama sejak dilaksanakannya pembangunan nasional secara bertahap dan terencana melalui rencana pembangunan lima tahun (Repelita). Pertumbuhan dan perkembangan industri barang dan jasa di satu pihak membawa dampak positif, antara lain tersedianya kebutuhan dalam jumlah yang mencukupi, mutunya yang lebih baik, serta adanya alternatif pilihan bagi konsumen dalam pemenuhan kebutuhannya. Akan tetapi, di pihak lain terdapat dampak negatif, yaitu dampak penggunaan dari teknologi itu sendiri serta perilaku bisnis yang timbul karena makin ketatnya persaingan yang mempengaruhi masyarakat konsumen.

Berkaitan dengan hal-hal di atas, maka konsumen perlu dilindungi secara hukum dari kemungkinan kerugian yang dialaminya karena praktik bisnis curang tersebut. Disamping itu, dengan pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga melindungi seluruh masyarakat. Sesuai dengan amanat Alinea IV Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, maka perlindungan konsumen menjadi penting. Jika disadari bahwa konsumen atau masyarakat adalah pelaksana pembangunan yang sekaligus juga sumber modal bagi pembangunan, maka untuk kelangsungan pembangunan nasional mutlak diperlukan perlindungan konsumen itu.

Adapun permasalahan yang sering terjadi di dalam masyarakat adalah mengenai masalah pelayanan publik yang semakin sering menjadi bahan perbincangan yang tak pernah selesai. Pada kenyataannya mengenai masalah pelayanan publik tersebut yang sering kita jumpai adalah berkaitan dengan produk (baik barang maupun jasa). Pembahasan permasalahan berdasarkan latar belakang tersebut adalah bagaimana hubungan hukum antara PT. PLN sebagai penyedia jasa kelistrikan dan konsumen sebagai pengguna jasa kelistrikan, bagaimana tanggung jawab PT. PLN khususnya dalam pelaksanaan kegiatan P2TL jika mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, dan upaya apa yang dapat dilakukan oleh konsumen jika merasa dirugikan oleh pihak PT. PLN akibat pelaksanaan kegiatan P2TL. Pembahasan permasalahan tersebut dilakukan dengan

menganalisa bahan hukum primer dan sekunder dengan menggunakan metode deduktif dengan mengidentifikasi fakta hukum yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen dan mengenai ketenagalistrikan yang terdapat di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Upaya perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa ketenagalistrikan, adalah dengan perlindungan hukum secara *preventif*, namun upaya perlindungan hukum secara *preventif* dirasa kurang efektif karena pada realisasinya masih terdapat banyaknya keluhan dari konsumen yang merasa dirugikan dan masih belum mendapat ganti rugi serta belum mendapatkan kepastian akan hak-haknya yang terlalaikan akibat tindakan dari pelaku usaha. Pelaku usaha jasa ketenagalistrikan jika dalam usahanya merugikan kepentingan konsumen maka ia diharuskan bertanggung jawab dalam hal pemberian ganti kerugian, bertanggung jawab untuk berproses hukum, serta bertanggung jawab dalam hal pembuktian. Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen pengguna jasa ketenagalistrikan jika hak-haknya tidak dipenuhi oleh pelaku usaha jasa ketenagalistrikan, yakni dapat meminta ganti rugi kepada pelaku usaha, menyelesaikan sengketa konsumen melalui LPKSM, menyelesaikan sengketa konsumen melalui BPSK, menyelesaikan sengketa konsumen melalui Pengadilan.

Dalam hal meningkatkan upaya perlindungan terhadap konsumen diperlukan pula adanya penyuluhan atau sosialisasi kepada masyarakat agar mereka mengetahui hal-hal apa saja yang boleh dan yang tidak boleh dilakukan apabila ada suatu kegiatan atau program kerja baru dari pihak pelaku usaha dan itu berkaitan dengan masyarakat. Perlu adanya peninjauan ulang mengenai isi dari Undang-Undang Perlindungan Konsumen, walaupun peraturan tersebut telah dijadikan dasar namun didalamnya tidak memuat mengenai Bab yang mengatur Ganti Rugi dan atau Kompensasi serta pemulihan nama baik kepada para pelanggan/ konsumen yang dirugikan, dan juga perlu adanya Bab khusus di dalam Undang- Undang ketenagalistrikan yang membahas mengenai pemulihan nama baik dan juga untuk melindungi para pengguna jasa ketenagalistrikan, sehingga apabila ada kesalahan yang tidak mereka lakukan pelanggan atau konsumen PLN tidak akan selalu diposisikan sebagai pihak yang harus menerima saja hal-hal yang tercantum dalam salah satu kebijakan yang dibuat tersebut.

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	i
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	ii
<b>Halaman Motto</b> .....	iii
<b>Halaman Persembahan</b> .....	iv
<b>Halaman Persyarat Gelar</b> .....	v
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	vi
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	vii
<b>Halaman Penetapan Panitia Penguji</b> .....	viii
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	ix
<b>Halaman Kata Pengantar</b> .....	x
<b>Halaman Ringkasan</b> .....	xii
<b>Halaman Daftar Isi</b> .....	xiv
<b>Halaman Daftar Lampiran</b> .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Umum .....	8
1.3.2 Tujuan Khusus .....	8
1.4 Metode Penelitian .....	9
1.4.1 Tipe Penelitian.....	9
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	9
1.4.3 Bahan Hukum.....	10
a. Bahan Hukum Primer .....	10
b. Bahan Hukum Sekunder.....	11
c. Bahan Non Hukum .....	11
1.4.4 Analisis Bahan Hukum .....	11

<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 Perlindungan Hukum .....	13
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum .....	13
2.1.2 Perlindungan Hukum Bagi Konsumen .....	15
2.2 Konsumen Pelistrikan .....	19
2.2.1 Pengertian Konsumen .....	19
2.2.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	21
2.3 PT. PLN Sebagai Pelaku Usaha .....	23
2.3.1 Pengertian PT. PLN Sebagai Pelaku Usaha .....	23
2.3.2 Hak dan Kewajiban PT. PLN Sebagai Pelaku Usaha .....	25
2.3.3 Tanggung Jawab PT. PLN Sebagai Penyedia Jasa Ketenagalistrikan .....	27
2.3.4 Mekanisme Pengaduan dan Penyelesaian Sengketa.....	28
 <b>BAB 3 PEMBAHASAN .....</b>	 <b>34</b>
3.1 Hubungan Hukum antara PT. PLN Sebagai Penyedia Jasa Kelistrikan dan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Kelistrikan .....	34
3.2 Tanggung Jawab PT. PLN Khususnya dalam Pelaksanaan Kegiatan P2TL Jika Mengakibatkan Kerugian Terhadap Konsumen .....	49
3.3 Upaya Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Jika Merasa Dirugikan Oleh Pihak PT. PLN akibat kegiatan P2TL .....	74
 <b>BAB 4 PENUTUP .....</b>	 <b>86</b>
4.1 Kesimpulan .....	86
4.2 Saran .....	87
 <b>DAFTAR BACAAN</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.
3. Peraturan Pemerintah Nomor 26 Tahun 2006 Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.
4. Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 234/DIR/2008 Tentang Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik.