



**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER TERHADAP  
KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK.**

*The Responsibility Of Pt. Pln (Persero) Area Of Jember To Consumers Due To The Outages Of  
Electricity.*

**YOLANDA PRATIWI KURNIASIH**

**NIM. 150710101611**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**SKRIPSI**

**TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER TERHADAP  
KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK.**

*The Responsibility Of Pt. Pln (Persero) Area Of Jember To Consumers Due To The Outages Of  
Electricity.*

**YOLANDA PRATIWI KURNIASIH**

**NIM. 150710101611**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2019**

**MOTTO**

“Belajarlah mengambil tanggung jawab, dan bertanggung jawablah atas segala kesalahan”.<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup> <https://katabijakbagus.com/kata-bijak-tanggung-jawab/>

### **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan puji syukur atas rakmat Tuhan yang Maha Esa, penulis mempersembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua yang sangat penulis sayangi, hormati dan banggakan Papa Bambang Ekayudi dan Mama Sri Mulyani yang selalu memberikan doa restu, kasih sayang, semangat, dukungan moral dan materi serta semua pengorbanan yang tidak ternilai oleh apapun;
2. Guru – Guruku sejak Taman Kanak – Kanak (TK), Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP), sampai dengan Sekolah Menengah Atas (SMA), serta Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan telah mendidik serta membimbing penulis dengan penuh kesabaran untuk selalu lebih baik lagi hingga saat ini;
3. Almamater tercinta Universitas Jember, yang penulis banggakan.

**PERSYARATAN GELAR**

**TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER TERHADAP  
KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK.**

*The Responsibility Of Pt. Pln (Persero) Area Of Jember To Consumers Due To The Outages Of  
Electricity.*

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
pada program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember**

**YOLANDA PRATIWI KURNIASIH  
NIM. 150710101611**

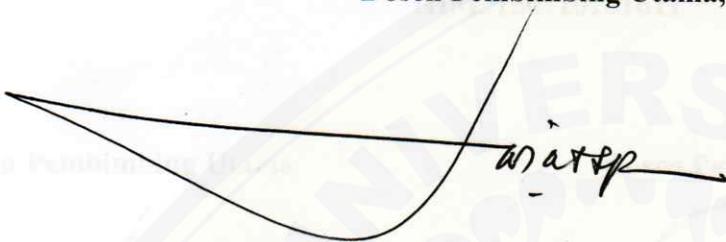
**KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM**

**2019**

PERSETUJUAN  
SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI  
PADA TANGGAL 24 APRIL 2019

Oleh :

Dosen Pembimbing Utama,

A large, stylized handwritten signature in black ink, appearing to read 'Wayan Yasa', is written over the text. The signature is written in a cursive style with a long horizontal stroke extending to the left.

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

NIP. 196010961989021001

Dosen Pembimbing Anggota,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. Rahmadi Indra Tektona', is written over the text. The signature is written in a cursive style with a large loop at the top.

Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H.

NIP. 198010112008121001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

**TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER TERHADAP KONSUMEN  
AKIBAT PADAMNYA LISTRIK.**

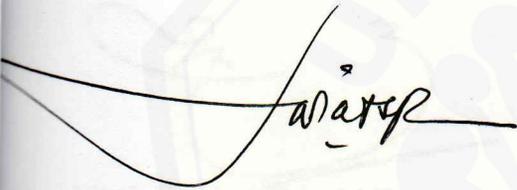
Oleh :

**YOLANDA PRATIWI KURNIASIH**

**NIM. 150710101611**

Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Anggota



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

**NIP. 196010061989021001**



Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H.

**NIP 198010112008121001**

Mengesahkan :

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

**Universitas Jember**

**Fakultas Hukum**

**Dekan,**



Dr. Nur H. Ghofron, S.H., M.H.

**NIP. 197409221999031003**

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan panitia penguji :

Hari : Jumat

Tanggal : 12

Bulan : Juli

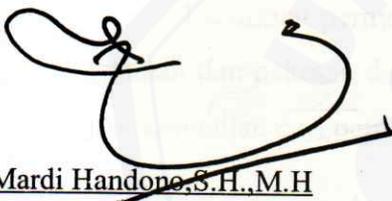
Tahun : 2019

Diterima Oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji :

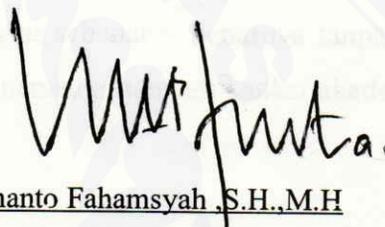
Ketua

Sekretaris



Mardi Handono, S.H., M.H

NIP. 196312011989021001



Dr. Ermanto Fahamsyah, S.H., M.H

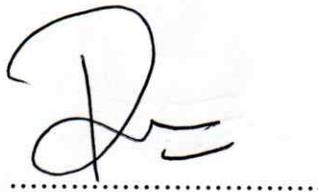
NIP. 197905142003121002

Anggota Penguji,



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

NIP. 196010061989021001



Dr. Rahmadi Indra Tektona, S.H., M.H

NIP. 198010112008121001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : YOLANDA PRATIWI KURNIASIH

NIM : 150710101611

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul :  
**“TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK”**. adalah benar – benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada 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 sebenar – benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia menjadi sanksi akademik jika kemudian dari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 12 Juli 2019

Yang menyatakan,



YOLANDA PRATIWI KURNIASIH

NIM. 150710101611

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : “TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) AREA JEMBER TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK”. Skripsi ini merupakan suatu karya ilmiah sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Jember.

Penulis sadari bahwa menulis karya tulis ini tentunya tidak terlepas dari banyak dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini disampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya atas segala bantuan, khususnya kepada :

1. Bapak I Wayan Yasa, S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Dr.Rahmadi Indra Tektana,S.H.,M.H., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang memberi bimbingan, dukungan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Mardi Handono,S.H.,M.H., sebagai Ketua Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Ermanto Fahamsyah ,S.H.,M.Hum., sebagai Sekretaris Penguji yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi skripsi ini sehingga penulisan ini menjadi lebih baik.
5. Dr. Nurul Ghufron, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember.
6. Dr. Dyah Octorina, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember dan Dr. Aries Hariyanto, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember.

7. Dr. Dyah Octorina, S.H., M.Hum., selaku Dekan III dan Dosen Pembimbing Akademik, yang selalu memberikan pengarahan selama kuliah.
8. Segenap Dosen Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih banyak atas segala jasa dan didikannya sehingga penulis dapat memperkaya ilmu pengetahuan hukum, serta juga kepada staff dan karyawan akademik atas segala pelayanannya.
9. Kedua orang tua tercinta Papa Bambang Ekayudi dan Mama Sri Mulyani yang selalu memberikan dukungan semangat, motivasi dan doa yang tiada hentinya setiap saat untuk kesuksesan penulis.
10. Kakak – kakakku tercinta Melky Anugrah Kurniawan, Dwi Melinda Sari yang telah banyak memberikan nasehat, dukungan dan motivasinya selama ini, serta untuk berbagi canda tawa dan kebahagiaan.
11. Teristimewa, Dhion Agung Gumelar terima kasih atas doa, kasih sayang, perhatian dan kesabarannya yang telah memberikan semangat dan pesan – pesan positif kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat – sahabat terbaikku yang telah banyak membantu dan menemaniiku selama ini, serta tempatku bercerita dan berbagi suka dan duka selama ini : Reni Wideasih, Gita Kinanti Mentari, Rizka Amalia Safitri, Marina Safika, Meta Laily Yuni Ariska, Nova Arum Ningsih, Nur Chabibah.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Tiada balas jasa yang dapat penulis berikan kecuali harapan semoga amal kebbaikannya mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat pada umumnya. Amin

Jember, 21 Juni 2019

Penulis

## RINGKASAN

Energi listrik merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan dan mempunyai peranan yang sangat penting didalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Energi listrik merupakan sumber energi yang utama bagi masyarakat. Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN Area Jember yang tiba-tiba tanpa adanya informasi terlebih dahulu tersebut dapat merugikan dan mengganggu kegiatan rumah tangga masyarakat dan kegiatan bisnis yang bergantung dengan energi listrik. Hal tersebut dapat menimbulkan kerugian materiil. Berdasarkan uraian diatas maka penulis, mengangkat skripsi ini dengan judul **“Tanggung Jawab PT. PLN (Persero) Area Jember Terhadap Konsumen Akibat Padamnya Listrik”**

Rumusan masalah yang akan dibahas didalam skripsi ini adalah apa tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen atas padamnya listrik, bagaimanaperlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Area Jember atas padamnya listrik, apa upaya penyelesaian sengketa konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero). Tujuan dilakukannya penelitian ini *Pertama*, untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PT. PLN (Persero) Area Jember terhadap kerugian konsumen atas padamnya listrik, *Kedua*, untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Area Jember atas padamnya listrik, *Ketiga* untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero). Metode penelitian yang digunakan didalam skripsi ini adalah tipe yuridis normatif. Pendekatan masalah yang digunakan, yaitu pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Bahan hukum yang digunakan adalah bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non hukum. Analisis hukum yang digunakan adalah menggunakan metode deduktif, yaitu metode yang dilakukan melalui beberapa tahapan yang selanjutnya hasil analisis bahan penelitian tersebut diuraikan dalam pembahasan guna menjawab permasalahan yang diajukan hingga sampai pada kesimpulan. Tinjauan pustaka yang terdapat didalam skripsi ini menguraikan tentang pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, asas dan tujuan perlindungan konsumen, pengertian pelaku usaha, hak dan kewajiban pelaku usaha, tanggung jawab pelaku usaha, pengertian tanggung jawab hukum, prinsip tanggung jawab hukum, penyelesaian sengketa melalui pengadilan, penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sejarah PT. PLN (Persero), visi dan misi PT. PLN (Persero) dan distribusi listrik.

Hasil pembahasan dalam skripsi ini yang *pertama*, tanggung jawab PT. PLN (Persero) Area Jember terhadap kerugian konsumen akibat padamnya listrik adalah berkaitan dengan kompensasi atau ganti kerugian. Sesuai dengan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 ayat 1 huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi/ganti kerugian apabila terjadi pemadaman listrik. *Kedua*, Perlindungan hukum bagi konsumen akibat adanya pemadaman listrik bermula dari hubungan hukum antara konsumen dengan PT. PLN (Persero). Bentuk perlindungan hukumnya yaitu berupa perlindungan

hukum *preventif* dan bentuk perlindungan hukum *represif*. *Ketiga*, upaya penyelesaian sengketa konsumen yang dirugikan akibat adanya pemadaman listrik, konsumen dapat melakukan pengaduan ke layanan keluhan pelanggan yang telah disediakan oleh PT. PLN, apabila konsumen merasa tidak puas maka konsumen dapat melakukan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan (*non litigasi*) yaitu dengan cara mediasi.

Saran penulis ialah *Pertama*, PT. PLN hendaknya melaksanakan perjanjian dengan itikad baik agar tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen listrik, dan PT. PLN seharusnya bersikap terbuka dalam memberikan suatu informasi mengenai penyebab atau rencana pemadaman listrik terlebih dahulu secara merata dan menanggapi segala keluhan/pengaduan dari konsumen listrik, *Kedua*, Kepada PT. PLN (Persero), hendaknya PT. PLN (Persero) memberikan suatu kepastian hukum apabila PT. PLN tidak dapat memenuhi hak-hak dari konsumen listrik. Sehingga PT. PLN dapat dituntut untuk membayar sejumlah ganti kerugian kepada konsumen. *Ketiga*, Kepada konsumen listrik hendaknya melakukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan terlebih dahulu, namun jika tidak puas maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur *non litigasi* terlebih dahulu. Yaitu dengan cara melakukan musyawarah melalui jalur mediasi, karena hal tersebut dapat menciptakan perdamaian dan menguntungkan bagi kedua belah pihak yang bersengketa.

**DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>x</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Umum.....	4
1.3.2 Tujuan Khusus .....	5
1.4 Metode Penelitian .....	5
1.4.1 Tipe Penelitian .....	5
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	5
1.4.3 Bahan Hukum .....	7
1.4.3.1 Bahan Hukum Primer .....	7
1.4.3.2 Bahan Hukum Sekunder .....	8
1.4.3.3 Bahan Non Hukum.....	8
1.4.4 Analisa Bahan Hukum.....	8

<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Perlindungan Hukum terhadap Konsumen .....	9
2.1.1 Pengertian Konsumen .....	9
2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen .....	10
2.1.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	13
2.2 Pelaku Usaha.....	15
2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha .....	15
2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	16
2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha .....	18
2.3 Tanggung Jawab Hukum .....	20
2.3.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum .....	20
2.3.2 Prinsip Tanggung Jawab Hukum .....	21
2.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen.....	23
2.4.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	23
2.4.2 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan.....	25
2.5 PT. PLN (Persero).....	27
2.5.1 Sejarah PT. PLN (Persero).....	27
2.5.2 Visi dan Misi PT. PLN (Persero).....	28
2.5.3 Distribusi Listrik.....	29
<b>BAB 3. PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen atas padamnya listrik .....	30
3.2 Perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Area Jember atas padamnya listrik.....	37
3.3 Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero)....	48
<b>BAB 4. PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## BAB 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Energi listrik merupakan suatu sarana yang sangat dibutuhkan dan mempunyai peranan yang sangat penting didalam kehidupan masyarakat sehari-hari, saat ini hampir segala 2 jenis barang yang mengandalkan pada aliran listrik. Aliran listrik menjadi pendorong untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. Aliran listrik sangat mendukung sektor pembangunan dan industri di Indonesia. Penyediaan listrik di Indonesia masih dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut sebagai PT. PLN (Persero), keberadaan PT. PLN (Persero) ini sangat penting, PT. PLN merupakan suatu perusahaan pemasok listrik yang memiliki kuasa untuk mengurus segala hal kegiatan ketenagalistrikan yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Pasal 2 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyatakan bahwa:

“suatu pembangunan ketenagalistrikan tersebut mempunyai tujuan untuk menjamin adanya suatu ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup memadai, kualitas listrik yang baik, dan mempunyai harga yang relatif terjangkau dalam rangka demi meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia yang secara adil dan merata serta juga dapat mewujudkan suatu pembangunan yang dapat berkelanjutan.”

Pemadaman listrik merupakan sebuah keadaan ketiadaan penyediaan energi listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor tersebut ialah pemadaman secara terencana, pemadaman tidak terencana dan pemadaman yang diakibatkan oleh sesuatu diluar perkiraan akal manusia. PT. PLN (Persero) harus bertanggung jawab atas adanya pemadaman listrik tersebut. PT. PLN (Persero) harus mempersiapkan segala sesuatu yang menunjang pemadaman listrik, termasuk hal untuk memberitahu informasi sebelum diadakannya pemadaman listrik kepada masyarakat.

Oleh karena itu dengan adanya peranan energi listrik yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat, PT. PLN (Persero) selaku Perusahaan Listrik Negara di Indonesia memiliki kuasa yang penuh dalam mengurus segala sesuatu hal yang

berkaitan dengan masalah-masalah ketenagalistrikan di Indonesia. PT. PLN (Persero) dalam melakukan usaha penyediaan listrik harus didasarkan oleh Undang-Undang Ketenagalistrikan. PT. PLN (Persero) harus berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, sehingga citra PT. PLN (Persero) akan dinilai baik dan dapat memuaskan pelanggan listrik.

Perusahaan Listrik Negara masih belum maksimal dalam hal memberikan suatu informasi dan pelayanan yang seimbang. Pihak konsumen selalu dituntut untuk membayar tagihan listrik secara tepat waktu. PT. PLN (Persero) mempunyai hak untuk menjatuhkan sanksi secara sepihak kepada pihak konsumen listrik yang melanggar yaitu dengan mewajibkan konsumen untuk membayar sejumlah denda ataupun melakukan pemutusan aliran listrik konsumen.

Namun pihak PT. PLN tidak akan mendapatkan sanksi ganti kerugian maupun sejumlah kompensasi apabila pihak penyedia listrik tidak dapat merealisasikan atau memberikan sebuah pelayanan yang optimal terhadap konsumen atau masyarakat.<sup>2</sup>

Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN secara tiba-tiba tanpa adanya informasi sebelumnya masih banyak dialami oleh masyarakat di Kota Jember. Masyarakat sebagai konsumen listrik merasa sangat kecewa dengan adanya pemadaman listrik yang dilakukan secara tiba-tiba tanpa adanya informasi terlebih dahulu sebelumnya, pemadaman listrik sangat mengganggu kegiatan bisnis, dan kegiatan rumah tangga yang sebagian bergantung pada aliran listrik, seperti halnya kegiatan usaha bisnis fotocopy, wartel dan warnet kegiatan tersebut terpaksa terhenti karena padamnya listrik sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kerugian materi.<sup>3</sup>

PT. PLN (Persero) area Jember harus memperhatikan hak-hak konsumennya dan tidak boleh mengabaikan kewajibannya dalam hal menyalurkan tenaga listrik kepada masyarakat. PT. PLN (Persero) area Jember yang merupakan pihak pelaku usaha harus bertanggung jawab dengan cara memberikan suatu informasi yang benar, jujur, dan juga transparan, mengenai kondisi barang

---

<sup>2</sup>Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta:Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, Hlm. 173.

<sup>3</sup><http://www.google.co.id/amp/s/nasional.tempo.co/amp/1245539/22-ribu-pelanggan-listrik-jember-lumajang-keluhkan-pemadaman-bergilir>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2018 pada pukul 20.34 WIB.

dan/atau jasa, serta memberikan penjelasan terlebih dahulu tentang adanya suatu perbaikan, ataupun pemeliharaan kepada para pihak konsumen listrik. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa :

“Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan suatu kenyamanan, keamanan dan juga keselamatan dalam mengonsumsi atau menggunakan suatu barang dan atau jasa. Konsumen juga mempunyai suatu hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak disewenang-wenang dan juga berhak untuk mengetahui informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai kondisi dan jaminan dari suatu barang dan/atau jasa.”

Pemadaman listrik yang terjadi secara tiba-tiba dengan kurangnya suatu penyebarluasan informasi terlebih dahulu kepada konsumen listrik, dapat dikatakan bahwa PT. PLN (Persero) sebagai pihak penyedia listrik tidak melakukan itikad baik. Tidak adanya itikad baik dari PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha kepada konsumen sebagaimana yang diatur didalam Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen bahwa kewajiban pelaku usaha harus beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pemadaman listrik secara tiba-tiba bertentangan dengan Pasal 29 Undang-Undang Ketenagalistrikan bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan listrik secara terus- menerus dengan mutu yang baik.

PT. PLN (Persero) dituntut untuk terus berupaya dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada konsumen listrik. Guna meningkatkan pelayanan dan memperbaiki kinerja PT. PLN (Persero) harus menerapkan penyediaan yang efisien dan transparan semaksimal mungkin dalam hal meyalurkan energi listrik demi kesejahteraan masyarakat. Mengingat pentingnya energi listrik bagi kehidupan masyarakat luas. PT. PLN (Persero) sebagai pihak penyedia energi listrik dalam melakukan penyediaan energi listrik harus berdasarkan ketentuan Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan kajian dan pembahasan lebih lanjut dalam karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “**TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO)**”

## **AREA JEMBER TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apa tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen atas padamnya listrik ?
2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Area Jember atas padamnya listrik ?
3. Apa upaya penyelesaian sengketa konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Agar skripsi ini diperoleh suatu sasaran yang jelas dan tepat yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, maka diperlukan suatu penetapan tentang suatu tujuan penulisan. Tujuan penulisan disini terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.3.1 Tujuan Umum**

1. Untuk memenuhi dan melengkapi tugas akhir skripsi sebagai salah satu bentuk persyaratan untuk menyelesaikan studi guna memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Jember;
2. Untuk menjadi suatu sarana dalam hal menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh didalam perkuliahan dengan praktek yang sedang terjadi didalam masyarakat;
3. Untuk memberikan suatu sumbangan pemikiran, referensi, maupun informasi sehingga hal itu dapat berguna dengan baik bagi masyarakat, mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Jember, dan almamater juga serta pihak-pihak lain yang tertarik pada topik permasalahan yang sedang dibahas.

### 1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen atas padamnya listrik.
2. Untuk mengetahui dan memahami perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) Area Jember atas padamnya listrik:
3. Untuk mengetahui dan memahami Upaya penyelesaian sengketa konsumen yang telah dirugikan dengan adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero).

### 1.4 Metode Penelitian

#### 1.4.1 Tipe Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu proses guna untuk menemukan aturan hukum yang berguna untuk menjawab isu hukum yang sedang dihadapi. Hal ini sesuai dengan karakter perspektif dari ilmu hukum. penelitian hukum dilakukan guna menghasilkan suatu argumentasi, teori, atau konsep yang baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi.<sup>4</sup>

Penelitian skripsi ini menggunakan penelitian yang bersifat yuridis normatif, yang mempunyai tujuan untuk menganalisa suatu permasalahan yang menjadi pokok permasalahan, yang mengacu pada penerapan kaidah-kaidah hukum atau norma hukum positif, sehingga hasil pembahasan dan kesimpulan yang dapat dicapai bersifat obyektif dan rasional.

#### 1.4.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah digunakan untuk memperoleh suatu informasi tentang tema atau topik yang sedang dibahas didalam penelitian. Metode yang digunakan didalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan suatu metode pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), dimana metode pendekatan ini dilakukan dengan cara menelaah semua aturan yang ada di Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang dibahas, dan selain itu penulis juga menggunakan metode pendekatan konseptual (*conceptual approach*).

---

<sup>4</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, hlm. 133.

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

Pendekatan Perundang-Undangan merupakan suatu metode pendekatan yang dilakukan dengan cara menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang dibahas. Penelitian ini mampu untuk menganalisis dan menyimpulkan tentang ada atau tidak adanya suatu benturan filosofi antar Undang-Undang dengan isu hukum yang sedang dibahas.<sup>5</sup> Dasar dari pendekatan ini adalah dengan menggunakan Undang-Undang sebagai berikut :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer);
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

2. Pendekatan Konseptual (*conceptual approach*).

Pendekatan konseptual merupakan suatu metode pendekatan yang dilakukan dengan cara mempelajari tentang suatu pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang telah berkembang didalam ilmu hukum. Untuk menjawab isu hukum diatas maka penulis harus memahami dan menelaah tentang konsep *unjust-enrichment* yang berasal dari pandangan para sarjana yang dimuat didalam buku teks hukum, kamus hukum, jurnal-jurnal hukum dan sebagainya.<sup>6</sup> Sehingga penulis mampu untuk menemukan suatu ide yang dapat melahirkan pengertian dari hukum, asas-asas hukum dan konsep-

---

<sup>5</sup>*Ibid.*

<sup>6</sup>Dyah Ochtorina Susanti, A'an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika, hlm 116.

konsep hukum yang relevan terkait dengan isu hukum yang sedang dihadapi.

### **1.4.3 Bahan Hukum**

Bahan hukum merupakan suatu pedoman dalam hal mencari atau menemukan suatu pokok jawaban atas apa yang akan dicapai yang mempunyai kegunaan untuk memecahkan permasalahan sekaligus dapat sebagai preskripsi yang diperlukan sebagai sumber penelitian. Sumber-sumber dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan juga digunakan bahan non hukum apabila dipandang perlu.<sup>7</sup>

#### **1.4.3.1 Bahan Hukum Sekunder**

Bahan hukum Sekunder adalah bahan hukum yang bersifat autoritatif, artinya merupakan otoritas. Bahan-bahan hukum primer tersebut terdiri dari aturan perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim.<sup>8</sup>

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer);
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;

---

<sup>7</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Op. Cit*, hlm. 183

<sup>8</sup>*Ibid*, hlm. 181.

### 1.4.3.2 Bahan Hukum Primer

Bahan hukum sekunder adalah bahan hukum yang berupa semua publikasi hukum yang meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal hukum dan komentar-komentar para ahli hukum atas putusan pengadilan.<sup>9</sup>

### 1.4.3.3 Bahan Non Hukum

Bahan-bahan non hukum digunakan sebagai penunjang dari sumber bahan hukum primer maupun sekunder. Bahan-bahan non hukum dapat berupa jurnal, buku-buku, laporan hasil penelitian mengenai ekonomi, sosiologi, ilmu politik, dan juga laporan-laporan ataupun jurnal-jurnal penelitian non hukum sepanjang mempunyai hubungan dengan topik penelitian.

### 1.4.4 Analisis Bahan Hukum

Analisa bahan hukum digunakan untuk menemukan jawaban atas pokok permasalahan yang timbul dari fakta hukum. Proses yang dilakukan untuk melakukan penelitian hukum, yaitu: <sup>10</sup>

1. Mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal – hal yang tidak relevan untuk menetapkan isu hukum yang dipecahkan
2. Pengumpulan bahan – bahan hukum yang dipandang mempunyai reverensi 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
5. Memberikan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun dalam kesimpulan.

Langkah-langkah ini berguna untuk memberikan suatu pemahaman atas isu hukum yang dihadapi, sehingga pada saat melakukan penelitian dapat ditemukan kesimpulan yang tepat. Tujuan dilakukan analisa bahan hukum berguna untuk menemukan jawaban atas pokok permasalahan yang sedang dikaji.

---

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

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm.213

## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

#### 2.1.1 Pengertian Konsumen

Konsumen merupakan istilah yang biasa digunakan masyarakat. Konsumen merupakan seseorang yang memanfaatkan dan mengonsumsi suatu barang atau jasa yang tersedia didalam masyarakat baik yang berhubungan langsung dengan pihak pelaku usaha ataupun tidak memiliki hubungan langsung. Konsumen terdapat 2 jenis. Jenisnya ialah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen sebagian besar merupakan pengguna akhir dari barang atau jasa.

Pengertian dari kata *consument* atau *consumer* ini bergantung dari posisi dimana konsumen itu sedang berada. Istilah dari kata Konsumen berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata "*consumers*". *consumers* mempunyai arti kata yaitu suatu pemakai atau konsumen.<sup>11</sup>

Secara harafiah pihak konsumen adalah seseorang yang mempergunakan, memakai barang, memanfaatkan dan membutuhkan barang dan atau jasa yang digunakan untuk melakukan suatu tujuan tertentu. Tujuan atau penggunaan barang atau jasa nanti akan menentukan pengguna tersebut masuk kelompok yang mana.<sup>12</sup>

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pihak konsumen tersebut adalah :

“Setiap orang yang memakai suatu barang dan/atau jasa yang tersedia dalam kehidupan masyarakat, yang diperuntukan baik bagi kepentingan diri sendirinya, keluarga dari orang lain atupun makhluk hidup yang lainnya dan hal tersebut tidak untuk diperdagangkan atau dilakukan demi memperoleh sebuah keuntungan.”

Transaksi ekonomi menyebutkan bahwa konsumen tersebut adalah: “Konsumen merupakan orang-perorangan dan badan-badan hukum yang menggunakan suatu barang atau jasa yang digunakan atau

---

<sup>11</sup>Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta: Sinar Grafika. Hlm, 3.

<sup>12</sup>Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2009, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: Sinar Grafika, edisi 1. Cetakan 2.hlm. 22.

dimanfaatkan untuk memenuhi semua kebutuhannya sehari-hari, dengan kata lain, konsumen merupakan setiap orang–perorangan, masyarakat, atau badan hukum yang memanfaatkan suatu harta barang atau jasa yang dikarenakan adanya suatu hak yang sah, dan yang baik digunakan untuk pemakaian diakhir maupun digunakan didalam proses produksi dikemudian hari.”<sup>13</sup>

Az. Nasution menyatakan tentang beberapa batasan tentang konsumen, yaitu :<sup>14</sup>

- a) Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan suatu barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan untuk melakukan tujuan tertentu.
- b) Konsumen akhir adalah setiap orang yang membutuhkan suatu barang atau jasa yang digunakan untuk membuat barang atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan.
- c) Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang menggunakan atau mendapatkan barang atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga, dan rumah tangga dan semua makhluk hidup lainnya dan tidak digunakan untuk diperdagangkan kembali.

Konsumen merupakan pihak yang penting dalam transaksi jual beli. Konsumen tidak hanya sebagai pembeli saja, tetapi pihak yang mengonsumsi barang atau jasa. Konsumen antar, barang atau jasa tersebut merupakan barang atau jasa kapital, bahan penolong, bahan baku dari produk lain yang akan diproduksi oleh pihak produsen. Konsumen akhir, barang atau jasa ialah barang atau jasa yang dapat dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan pribadinya, keluarga. Barang atau jasa konsumen ini pada umumnya diperoleh di pasar. Nilai barang atau jasa konsumen yang digunakan dalam kehidupan tidak diukur oleh untung rugi secara ekonomis saja, tetapi dilakukan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen sehari-hari.

### **2.1.2 Hak dan Kewajiban Konsumen**

Interaksi antara pelaku usaha dan konsumen pada umumnya terjadi setiap saat. Interaksi tersebut dapat menimbulkan hubungan hukum yang menimbulkan

---

<sup>13</sup>Muhammad dan Alimin, 2004.*Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, dalam Burhanuddin, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang:UIN-Maliki Press. 2011. Hlm, 6.

<sup>14</sup>*Ibid.*

hak dan kewajiban kepada para pihak. Hak konsumen berguna untuk menjamin kepentingan konsumen agar diperhatikan oleh pemerintah. Konsumen dapat menuntut tanggung jawab terhadap pelaku usaha, apabila terjadi suatu pelanggaran atau kerugian atas hak – hak konsumen karena pelaku usaha tidak melaksanakan kewajibannya, Sebaliknya konsumen tidak dapat menuntut tanggung jawab kepada pelaku usaha jika konsumen tidak melaksanakan kewajibannya.

Sri Rezeki Hartono menyebutkan bahwa hak dan kewajiban konsumen adalah :

Hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha atau penyedia barang dan atau jasa tersebut baik secara isidentil maupun secara periodik pada umumnya dapat terjadi di setiap waktu, transaksi dan interaksi tersebut dapat menimbulkan suatu hubungan hukum yang dapat menimbulkan adanya suatu hak dan kewajiban bagi para pihak yang terkait.<sup>15</sup>

Hak-hak konsumen diatur didalam Pasal 4 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang disebutkan sebagai berikut :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi 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 diperakukan 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;

---

<sup>15</sup> Sri Rezeki Hartono, 2007, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Cetakan Kedua, Malang: Bayumedia Publishing, hlm. 133.

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

Sembilan hak konsumen yang ada dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan bahwa masalah kenyamanan, keamanan, dan keselamatan pihak konsumen merupakan hal paling utama dalam perlindungan terhadap konsumen. Konsumen diberikan hak untuk memilih barang atau jasa yang dikehendakinya berdasarkan tentang adanya informasi yang benar, jelas, jujur. Konsumen yang merasa dirugikan berhak untuk mendapatkan advokasi, perlakuan yang adil, dan ganti rugi.

Konsumen mempunyai suatu kewajiban yang harus sangat diperhatikan oleh konsumen sendiri, sebagaimana yang telah diatur didalam Pasal 5 Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen antara lain :

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

Konsumen mempunyai kewajiban yang sangat penting. Kewajiban tersebut mengenai hal membaca informasi, dan prosedur pemakaian pada label suatu produk. Pentingnya kewajiban ini karena banyak pelaku usaha yang telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label produk, namun konsumen sering mengabaikan peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

Konsumen sering mengabaikan peringatan pada label suatu produk barang atau jasa, sehingga konsekuensinya pihak pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab apabila konsumen menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut.<sup>16</sup>

Kewajiban konsumen dalam hal beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan jasa. Hal ini disebabkan karena konsumen kemungkinan dapat merugikan produsen pada saat melakukan transaksi dengan

---

<sup>16</sup>*Ibid*, Hlm 26.

produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan untuk terjadinya kerugian pada konsumen dimulai saat barang diproduksi oleh pelaku usaha. Kewajiban konsumen ini berguna untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara baik.

### **2.1.3 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa “Perlindungan terhadap konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Konsumen merupakan pihak yang sangat rentan terhadap resiko perilaku merugikan yang dilakukan oleh para pihak pelaku usaha atau produsen. Konsumen harus dipastikan mendapatkan suatu perlindungan hukum yang baik agar pelaku usaha atau produsen tidak bersikap yang sewenang-wenang kepada konsumen dan hal apapun yang cenderung dapat merugikan pihak konsumen tersebut dapat diatasi.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia mengatur mengenai beberapa asas dan tujuan yang berguna untuk memberikan suatu arahan. Hukum perlindungan terhadap konsumen harus mempunyai tujuan yang sangat jelas dan memiliki suatu dasar pijakan yang kuat. Asas-asas tersebut merupakan suatu fondasi yang sangat kuat yang mendasari suatu Undang-Undang. Apabila hal tersebut diabaikan maka runtuhlah suatu dasar bangunan dari Undang-Undang dan segala peraturan yang terkait didalamnya.

Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mengatur tentang 5 asas mengenai perlindungan konsumen, yaitu :

1. Asas Manfaat

Asas ini dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala hal upaya dalam penyelenggaraan perlindungan terhadap konsumen itu harus dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi seluruh kepentingan konsumen dan pelaku usaha.

2. Asas Keadilan

Asas ini dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha agar dapat memperoleh hak dan melaksanakan kewajibannya dengan baik dan adil.

3. Asas Keseimbangan  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen  
Asas ini dimaksudkan untuk memberikan suatu jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam hal penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan jasa yang digunakan atau dikonsumsi.
5. Asas kepastian hukum  
Asas ini dimaksudkan agar pihak pelaku usaha dan konsumen tersebut dapat menaati hukum dan memperoleh suatu keadilan dalam hal menyelenggarakan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Jika diperhatikan dari substansinya, kelima asas yang ada didalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tersebut, maka dapat dibagi menjadi 3 asas, yaitu :

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya mengatur tentang asas keamanan dan asas keselamatan pihak konsumen;
2. Asas keadilan yang didalamnya mengatur tentang asas keseimbangan, dan;
3. Asas mengenai kepastian hukum.<sup>17</sup>

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tujuan yang ingin dicapai dari perlindungan konsumen, yang menyebutkan bahwa :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif barang dan/atau jasa;
3. Menciptakan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi;
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha;
6. Meningkatkan kualitas barang dan/ atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

---

<sup>17</sup> Ahmadi Miru & Sutarnan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, hlm 26.

Pasal 3 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana yang disebutkan di Pasal 2. Tujuan perlindungan konsumen merupakan sasaran akhir yang dicapai dalam melaksanakan pembangunan di bidang hukum tentang perlindungan konsumen.

Keenam tujuan perlindungan konsumen yang ada dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dapat dikelompokkan dalam 3 tujuan hukum. Tujuan hukum tersebut ialah tujuan hukum untuk mendapatkan keadilan terdapat dalam rumusan huruf c, dan huruf e. Tujuan untuk memberikan kemanfaatan terdapat dalam rumusan huruf a, huruf d, dan huruf f. Tujuan khusus yang berguna untuk tujuan kepastian hukum terdapat dalam rumusan huruf d. Pengelompokan mengenai tujuan hukum tidak berlaku mutlak, karena dalam rumusan huruf a sampai huruf f terdapat tujuan yang dikualifikasi sebagai tujuan ganda.

## **2.2 Pelaku Usaha**

### **2.2.1 Pengertian Pelaku Usaha**

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa 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.”

Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan pelaku usaha adalah sebuah perusahaan, BUMN, korporasi, koperasi, , pedagang, dan distributor. Termasuk juga dengan PT. PLN (Persero) sebagai BUMN yang diberikan wewenang penuh oleh pemerintah dalam hal usaha penyediaan energi listrik untuk kepentingan masyarakat luas.

Pengertian dari pelaku usaha yang ada di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut memiliki suatu persamaan dengan pengertian dari pelaku usaha yang ada didalam masyarakat di Negara Eropa

terutama di Negara Belanda, bahwa yang dapat dikualifikasikan sebagai produsen atau pelaku usaha adalah :<sup>18</sup>

1. Pembuat produk yang sudah jadi (*finished product*);
2. Penghasil bahan produksi;
3. Pembuat suku cadang
4. Setiap orang yang menampakkan dirinya sebagai pelaku usaha atau produsen, dengan cara menampakan identitas seperti namanya, tanda pengenal tertentu, atau tanda lain yang membedakan dengan produk yang asli yang ada pada produk tertentu;
5. Importer dari suatu produk yang dengan maksud untuk diperjualbelikan, disewakan, disewagunakan, atau bentuk distribusi yang lainnya dalam suatu proses transaksi perdagangan;
6. Pemasok atau (*supplier*) dalam hal identitas dari pihak produsen atau importer tidak dapat ditentukan.

Dengan demikian terlihat bahwa cakupan pelaku usaha dalam Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen sama dengan produsen yang ada di Negara Belanda. Yaitu pelaku usaha dapat berupa perorangan ataupun badan hukum. Pengertian mengenai pelaku usaha tersebut tidaklah mencakup mengenai eksportir dan pelaku usaha diluar negeri karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen membatasi perseorangan dan badan usaha yang berkedudukan dan didirikan di wilayah Negara Indonesia.

### 2.2.2 Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Demi terciptanya suatu kenyamanan dalam berusaha kepada para pelaku usaha dan juga agar terjadinya keseimbangan atau kesinambungan antara hak-hak yang diberikan kepada pihak konsumen, maka pelaku usaha diberikan suatu hak yang sebagaimana diatur didalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu :

1. Hak untuk menerima bayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan;
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;

---

<sup>18</sup> Johannes Gunawan, April 1994, “ *Product Liability* “ dalam *Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justicia, Tahun XII, Nomor 2, hlm 7.

3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kewajiban pelaku usaha yaitu :

1. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
2. memberikan informasi yang benar, jelas, jujur, mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
3. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standart mutu barang dan/ atau jasa yang berlaku;
5. 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;
6. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian atas kerugian akibat pengguna, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
7. memberikan kompensasi, ganti rugi, dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha tersebut tidak boleh membeda-bedakan mutu pelayanan kepada pihak konsumen. Barang dan/atau jasa tertentu adalah barang yang dapat dicoba atau diuji tanpa mengakibatkan terjadinya kerusakan atau kerugian.<sup>19</sup>

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya merupakan salah satu asas yang dikenal didalam hukum perjanjian. Pasal 1338 ayat (3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) menyebutkan bahwa “Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad yang baik.” Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa itikad baik lebih ditekankan kepada para pihak pelaku usaha, kewajiban pelaku

---

<sup>19</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Op. Cit*, hlm 52.

usaha untuk beritikad baik harus dimulai sejak barang diproduksi sampai tahap penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan untuk beritikad baik didalam hal melakukan proses transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

### **2.2.3 Tanggung Jawab Pelaku Usaha**

Tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Kasus pelanggaran mengenai hak-hak konsumen harus dilakukan secara hati-hati dalam menganalisis siapa pihak yang harus bertanggung jawab dan tanggung jawab apa yang harus dibebankan kepada pihak yang terkait dalam masalah tersebut.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh konsumen, diatur pada Bab VI, yaitu mulai Pasal 19 sampai dengan Pasal 28, yaitu:

1. Pasal 19, Pasal 20, Pasal 21, bahwa pasal-pasal ini mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha atas kerugian yang diderita oleh pihak konsumen.
  - a) Pasal 19 mengatur tentang pertanggungjawaban pihak pelaku usaha pabrikan dan/atau distributor, untuk memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran atau kerugian pihak konsumen akibat mengonsumsi barang atau jasa yang diperdagangkan. Subtansi dari Pasal 19 ayat (1) ini mengatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha yang meliputi: tanggung jawab ganti kerugian atas kerusakan, tanggung jawab kerugian atas pencemaran, dan tanggung jawab kerugian atas kerugian yang dialami oleh konsumen.
  - b) Pasal 20 mengatur mengenai tanggung jawab pihak pelaku usaha dalam hal periklanan. Pelaku usaha periklanan harus bertanggung jawab atas iklan dan akibat yang ditimbulkan akibat adanya iklan tersebut.
  - c) Pasal 21 ayat (1) memuat mengenai tanggungjawabimporter barang mengenai sebagaimana layaknya pembuat barang yang diimpor, jika importasi barang tersebut tidak dapat dilakukan oleh pihak agen atau

perwakilan pihak produsen luar negeri. Pasal 21 ayat (2) memuat tentang kewajiban tanggung jawab importer jasa yang sebagai pihak penyedia jasa asing, jika pihak penyedia jasa asing tidak dilakukan oleh pihak agen atau perwakilan penyedia jasa asing.

2. Pasal 24, Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 yang mengatur tentang pertanggung jawaban pelaku usaha;

a) Pasal 24 yang mengatur mengenai peralihan pertanggung jawaban dari satu pelaku usaha ke pelaku usaha yang lain.

Tanggung jawab tersebut akan dibebankan secara sepenuhnya kepada para pihak pelaku usaha yang lain apabila pelaku usaha yang lain tersebut telah menjual kembali barang dan/atau jasa kepada konsumen dan melakukan suatu perubahan atas barang dan/atau jasa tersebut.<sup>20</sup>

b) Pasal 25 dan Pasal 26 yang mengatur mengenai suatu tanggung jawab dari pelaku usaha mengenai layanan penjualan oleh pelaku usaha atas suatu barang dan/ atau jasa yang diperdagangkan. Contohnya seperti bertanggung jawab atas sebuah jaminan dan/atau garansi yang diberikan, serta menyediakan suku cadang atau perbaikan.

c) Pasal 27 yang mengatur mengenai pelepasan suatu tanggung jawab dari pihak pelaku usaha untuk memberikan sejumlah ganti rugi kepada konsumen.

Apabila barang yang sudah diperdagangkan tersebut terbukti tidak diedarkan atau tidak dimaksudkan untuk diedarkan, cacat barang timbul pada kemudian hari. dan lewatnya jangka waktu yang berlaku empat tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan.<sup>21</sup>

3. Pasal 22 dan Pasal 28 yang mengatur tentang pembuktian;

4. Pasal 23 yang mengatur tentang cara penyelesaian sengketa apabila pelaku usaha tersebut tidak memenuhi kewajibannya dalam memberikan ganti kerugian kepada pihak konsumen.

---

<sup>20</sup>Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Tama. Hlm 65-66

<sup>21</sup>*Ibid*, Hlm 67-68.

Secara umum prinsip - prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan menjadi beberapa prinsip yaitu :<sup>22</sup>

1. Kesalahan;
2. Praduga selalu bertanggung jawab;
3. Praduga selalu tidak bertanggung jawab;
4. Tanggung jawab mutlak;
5. Pembatasan tanggung jawab.

Tanggung jawab pelaku usaha merupakan keadaan yang ditimbulkan oleh pelaku usaha yang berhubungan dengan pembuatan produk yang terjadi karena kesalahan, kelalaian. Tanggung jawab pelaku usaha timbul karena adanya suatu hubungan antara produsen dan konsumen. Hubungan pelaku usaha dengan konsumen mempunyai tujuan untuk mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya. Pelaku usaha dapat dikenakan pertanggungjawaban apabila barang yang dibeli oleh pihak konsumen terdapat kecacatannya.

## 2.3 Tanggung Jawab Hukum

### 2.3.1 Pengertian Tanggung Jawab Hukum

Tanggung jawab hukum didalam hukum perdata yaitu berupa suatu tanggung jawab seseorang mengenai perbuatannya yang melawan hukum.

Komariah berpendapat bahwa:

“Perbuatan melawan hukum tersebut memiliki sebuah ruang lingkup yang luas. Perbuatan melawan hukum tidak hanya mencakup mengenai perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan pidana saja akan tetapi apabila perbuatan tersebut bertentangan dengan undang-undang yang lain dan juga dengan ketentuan hukum lainnya yang tidak tertulis. Ketentuan dari perbuatan melawan hukum tersebut mempunyai tujuan untuk dapat melindungi serta memberikan ganti kerugian kepada para pihak yang dirugikan.”<sup>23</sup>

Pasal 1365 KUHPerdata mengatur tentang tanggung jawab akibat perbuatan melawan hukum yang menyatakan bahwa tiap perbuatan yang melanggar hukum dan membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang

---

<sup>22</sup> Sidartha, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Edisi Revisi, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm 59-64.

<sup>23</sup> Komariah, 2001, *Edisi Revisi Hukum Perdata*, Malang: Universitas Muhammadiyah, hlm. 12.

yang menimbulkan kerugian itu karena kesalahannya untuk menggantikan kerugian tersebut.

Menurut Pasal 1365 KUH Perdata, perbuatan melawan hukum dalam ilmu hukum terdapat 3 kategori, yaitu sebagai berikut :<sup>24</sup>

1. Perbuatan melawan hukum karena suatu kesengajaan;
2. Perbuatan melawan hukum tanpa suatu kesalahan atau tanpa unsur kesengajaan maupun kelalaian;
3. Perbuatan melawan hukum karena kelalaian.

KUHPerdata jugamenyatakantentang tanggung jawab hukum perdata berdasarkan wanprestasi. Diawali dengan suatu perjanjian yang melahirkan hak dan kewajiban dan apabila dalam hubungan hukum berdasarkan perjanjian tersebut, pihak yang melanggar kewajiban (debitur) melanggar atau tidak melaksanakan kewajiban yang dibebankan kepadanya maka ia dapat dinyatakan telah lalai (wanprestasi). Atas dasar itu ia dapat dituntut pertanggungjawaban hukum berdasarkan wanprestasi.

### 2.3.2 Prinsip Tanggung Jawab Hukum

Ada beberapa prinsip mengenai tanggung jawab hukum, diantaranya adalah:<sup>25</sup>

1. Tanggung jawab yang berdasarkan atas suatu unsur kesalahan (*Liability based on fault*)  
Prinsip tanggung jawab yang berdasarkan atas unsur kesalahan (*liability based on fault*) merupakan suatu prinsip berlaku secara umum didalam hukum perdata dan pidana.  
Prinsip ini menyatakan bahwa seseorang yang baru dapat dimintakan sebuah pertanggungjawaban secara hukum apabila terbukti adanya sebuah unsur kesalahan yang telah dilakukannya.
2. Praduga selalu bertanggung jawab (*Presumption of liability*)  
Merupakan Prinsip praduga selalu bertanggung jawab hingga sampai ia mempunyai bukti jika ia tidak bersalah. Beban pembuktiannya berada pada si tergugat. Tampak beban pembuktiannya secara terbalik (*omkering van bewijslas*). Pembuktian secara terbalik ini sudah ditegaskan didalam Pasal

---

<sup>24</sup>Munir Fuadi, 2010, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Bandung; Citra Aditya, hlm. 3.

<sup>25</sup><https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/>, 17 Oktober 2018 pada pukul 15.30 WIB

19, 22, dan 23 Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen. Teori Pembalikan Beban dari Pembuktian ini adalah seseorang tersebut dianggap telah bersalah, sampai ia dapat membuktikan yang sebaliknya. Pelaku usaha yang digugat oleh konsumen yang mempunyai kewajiban untuk membuktikan kesalahan. Tergugat harus bisa mempunyai bukti-bukti bahwa dirinya tidak bersalah. Pihak konsumen tidak berarti dapat mengajukan gugatan dengan sewenang-wenang. Posisi konsumen disini sebagai pihak penggugat selalu terbuka untuk dapat digugat balik oleh pihak usaha, jika konsumen atau penggugat gagal saat menunjukkan kesalahan yang dilakukan oleh tergugat.

3. Praduga Selalu Tidak Bertanggung Jawab (*Presumption of non liability*)

Prinsip praduga selalu tidak bertanggung jawab hanya ada didalam ruang lingkup transaksi pihak konsumen yang terbatas, dan *common sense* dapat dibenarkan. Contoh penerapannya adalah pada hukum mengenai pengangkutan, kehilangan atau kerusakan yang terjadi pada bagasi kabin/bagasi tangan yang biasanya dibawa dan diawasi oleh penumpang atau konsumen merupakan tanggung jawab dari penumpang itu sendiri. Pihak pengangkut atau pelaku usaha tidak dapat dituntut untuk bertanggungjawab.

4. Tanggung Jawab Mutlak (*strict liability*)

Prinsip tanggung jawab mutlak ini diidentikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Para ahli membedakan kedua tanggung jawab diatas. Ada yang berpendapat bahwa, *strict liability* merupakan suatu prinsip tanggung jawab yang menetapkan suatu kesalahan tidak menjadi faktor yang menentukan. tetapi terdapat juga sebuah pengecualian yang dapat memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya dalam keadaan *force majeure* atau keadaan memaksa.

Sebaliknya *absolute liability* merupakan suatu prinsip tanggung jawab tanpa adanya kesalahan dan tidak ada pengecualiannya. ada juga pandangan yang mengaitkan mengenai perbedaan antara keduanya yaitu ada atau tidak adanya hubungan mengenai kausalitas antara subjek yang bertanggung jawab dan kesalahannya sedangkan pada *absolute liability* hubungan tersebut tidak selalu ada, sementara dalam *strict liability* hubungan tersebut harus ada. karena didalam *absolut liability* tergugat yang dapat dimintai pertanggungjawaban bukan si pelaku langsung yang melakukan kesalahan tersebut. Misalnya dalam kasus bencana alam.

5. Pembatasan Tanggung Jawab (*limitation of liability*)

Merupakan suatu prinsip tanggung jawab yang mempunyai suatu pembatasan yaitu ia sangat disenangi oleh pihak pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausula eksonerasi didalam suatu perjanjian yang dibuatnya. Perjanjian cuci cetak film misalnya, ditentukan apabila sebuah film yang ingin dicuci/dicetak itu rusak atau hilang (termasuk karena kesalahan petugasnya) maka pihak konsumen hanya dibatasi mendapat ganti kerugian sebesar sepuluh kali dari harga satu roll film yang baru. Prinsip dari tanggung jawab ini dirasa sangat merugikan pihak konsumen apabila hal tersebut ditetapkan oleh pelaku usaha secara sepihak. Pelaku usaha tidak diperbolehkan menentukan klausula yang dapat merugikan pihak konsumen secara sepihak, termasuk dengan cara membatasi jumlah maksimal tanggung jawabnya, apabila ada suatu pembatasan, maka secara mutlak harus didasarkan oleh peraturan perundang-undangan yang jelas mengaturnya.

Prinsip dasar pertanggungjawaban dalam hukum perdata dikenal dengan pertanggungjawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strict liability*).

Prinsip dasar pertanggung jawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus dapat bertanggung jawab karena ia melakukan suatu kesalahan yang merugikan orang lain. Sebaliknya prinsip tanggung jawab risiko adalah konsumen penggugat tidak diwajibkan lagi melainkan produsen tergugat langsung bertanggung jawab sebagai risiko usahanya.

## **2.4 Penyelesaian Sengketa Konsumen**

### **2.4.1 Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan**

Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu kepada ketentuan peradilan umum yang berlaku di Indonesia. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan di atur dalam pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

Pasal 45 ayat (4) menyebutkan bahwa penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan hanya dapat dimungkinkan apabila :

- a) Para kedua belah pihak belum dapat memilih upaya dalam penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan, atau
- b) Dimana upaya penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan tersebut, telah dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh pihak yang sedang bersengketa.

Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa pihak konsumen yang diberi hak untuk mengajukan gugatan adalah:

1. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
2. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
3. Lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;
4. Pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui pengadilan mempunyai beberapa kekurangan, diantaranya yaitu:<sup>26</sup>

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan memakan waktu yang sangat lambat;
2. Biaya perkara yang cenderung sangat mahal;
3. Pengadilan yang pada umumnya tidak responsif;
4. Putusan pengadilan tersebut dirasa tidak dapat menyelesaikan masalah;
5. Kemampuan dari para hakim yang bersifat generalis.

Pihak yang bersengketa mempunyai hak untuk dapat memilih penyelesaian sengketa yang dilakukan diluar pengadilan, Proses pengadilan masih banyak yang bertentangan dengan asas sederhana, cepat, dan biaya yang relatif ringan. Pengadilan masih menyediakan sebuah upaya hukum terhadap setiap

---

<sup>26</sup>Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada hlm. 240-247.

putusan. Upaya hukum tersebut ialah sebuah upaya hukum biasa dan upaya hukum yang luar biasa. Upaya hukum tersebut dapat membuat proses penyelesaian sengketa di persidangan dapat bertambah panjang sehingga dapat memakan waktu yang sangat lama dan juga mengeluarkan biaya yang sangat mahal.

#### **2.4.2 Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan.**

Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan dapat dilakukan dengan cara alternatif. Cara alternatif tersebut dengan melakukan pengaduan yang sesuai resolusi masalahnya ke Badan Penyelesaian Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), Direktorat Perlindungan Konsumen di bawah department perdagangan, atau lembaga-lembaga lain yang berwenang.

Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang penyelesaian sengketa diluar pengadilan menyebutkan bahwa:

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

Ketentuan pasal ini dianggap tidak jelas, apabila penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan diluar pengadilan diselenggarakan hanya untuk mencapai suatu kesepakatan. Penyelesaian Sengketa konsumen menurut logika hukum dapat diselesaikan melalui bantuan BPSK yaitu dilakukan dengan cara mediasi atau konsiliasi, bukan dengan cara penyelesaian melalui arbitrase karena putusan akhir melalui arbitrase adalah berbentuk putusan.

Namun setelah dihubungkan dengan penjelasannya. Mengenai suatu tindakan tertentu yang telah dialami oleh pihak konsumen tersebut menjadi sangat sulit untuk dimengerti atau dipahami. Karena didalam penjelasanyang terjadi bukanlah suatu kesepakatan melainkan suatu kenyataan sepihak yang dilakukan oleh pihak pelaku usaha.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>*Ibid*, hlm, 232-233.

Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang badan yang ditunjuk oleh pemerintah pusat untuk menyelesaikan suatu sengketa konsumen. BPSK merupakan lembaga yang menangani proses penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan. Prosedur dalam menyelesaikan sengketa di BPSK sangatlah mudah. Prosedurnya pihak yang bersengketa dapat langsung datang ke BPSK Provinsi dengan membawa surat permohonan untuk menyelesaikan sengketa, mengisi sebuah formulir pengaduan, dan menyerahkan beberapa dokumen-dokumen penting pendukung lainnya, kemudian BPSK akan memanggil pihak-pihak yang bersengketa untuk melakukan pertemuan pra-sidang.

BPSK mempunyai suatu kewenangan dalam hal memeriksa kebenaran laporan dan keterangan dari pihak yang bersengketa agar dapat dilakukan langkah selanjutnya yaitu dengan melakukan caraperdamaian atau dengan cara lain. Jika tidak dapat ditempuh secara damai maka akan ada 3 cara penyelesaian sengketa yaitu melalui cara konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.<sup>28</sup>

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa arbitrase dibedakan dari cara alternatif dalam hal penyelesaian sengketa. Cara alternatif penyelesaian sengketa hanya dilakukan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, dan penilaian para ahli.

Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan menghasilkan putusan *win-win solution*. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui musyawarah dan kesepakatan diantara pihak sehingga dapat menghasilkan keputusan bersama yang diterima baik oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

---

<sup>28</sup> Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media, hlm. 87-88.

## 2.5 PT. PLN ( Persero )

### 2.5.1 Sejarah Perusahaan Listrik Negara

Sejarah PT. PLN (Persero) berawal diakhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan disaat adanya beberapa perusahaan yang berasal dari Belanda yang bergerak di bidang pabrik teh dan pabrik gula membangun sebuah pembangkit tenaga listrik yang digunakan untuk keperluannya sendiri. Pada tahun 1942-1945 terjadi suatu peralihan kekuasaan mengenai pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda oleh Jepang setelah Belanda memutuskan untuk menyerah kepada para pasukan tentara Jepang disaat awal terjadinya Perang Dunia ke II. Proses peralihan kekuasaan tersebut kembali terjadi di akhir Perang Dunia II yaitu pada bulan Agustus 1945, disaat Jepang menyerah kepada sekutunya, kesempatan ini akhirnya dimanfaatkan oleh para buruh listrik dan pemuda dengan cara melalui delegasi antar Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bekerja bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat mempunyai inisiatif untuk menghadap ke Presiden Soekarno untuk menyerahkan sebuah perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Negara Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk suatu perusahaan Jawatan Listrik dan Gas yang berada dibawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga yang memiliki kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, perusahaan Jawatan Listrik dan Gas ini diubah namanya menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang tenaga listrik, kokas dan gas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang bertugas sebagai perusahaan pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai perusahaan pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, status dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik yang diperuntukan bagi kepentingan masyarakat luas.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup><http://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses pada tanggal 21 oktober 2018 pada pukul 21.45

Kebijakan Pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada pihak sektor swasta untuk bergerak dan mengelola bisnis penyediaan tenaga listrik. Tahun 1994 status PLN tersebut beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Perubahan status PT. PLN (Persero) tersebut membawa dampak yang sangat kuat bagi perkembangan listrik di Indonesia. PT. PLN (Persero) membentuk ekspansi dengan membangun anak perusahaan dan unit bisnis sebagai unit pelaksanaannya untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan masyarakat luas sampai sekarang.

### **2.5.2 Visi dan Misi PT. PLN (PERSERO)**

#### **1. Visi**

Adapun visi dari PT. PLN (Persero) yaitu diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan juga terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

#### **2. Misi**

Adapun misi dari PT. PLN (Persero) adalah :

- a) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.<sup>30</sup>

Visi dan misi PT. PLN (Persero) merupakan suatu konsep perencanaan yang disertai dengan tindakan yang sesuai dengan apa yang sudah direncanakan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Tujuan tersebut ialah dalam menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik bagi seluruh masyarakat di Indonesia.

---

<sup>30</sup><http://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses pada tanggal 21 oktober 2018 pada pukul 21.44.

### 2.5.3 Distribusi Listrik

Sistem distribusi merupakan suatu tahap akhir dalam proses mengirimkan energi listrik.

Sistem distribusi ini mempunyai kegunaan untuk menyalurkan tenaga energi listrik yang berasal dari sumber daya listrik yang besar (Bulk Power Source) hingga disalurkan kepada konsumen listrik.<sup>31</sup>

Proses pendistribusian listrik melalui beberapa tahapan, pertama dari pembangkit atau penghasil tenaga listrik, lalu disalurkan ke dalam jaringan transmisi langsung menuju ke gardu induknya, lalu dari gardu induk energi listrik disalurkan menuju jaringan distribusi primer. Melalui gardu distribusi langsung disalurkan menuju jaringan distribusi sekunder hingga kemudian tenaga energi listrik tersebut disalurkan kepada konsumen listrik melalui pusat pembangkit tenaga listrik. Saluran transmisi dialirkan menuju saluran distribusi dan kemudian menuju aliran yang menuju ke konsumen listrik.<sup>32</sup>

Sistem Pembangkit listrik terdiri dari beberapa unit pembangkit yang bertugas untuk mengkonversikan energi mekanik menjadi energi listrik yang mampu untuk memenuhi semua kebutuhan konsumen listrik. Sistem transmisi berfungsi untuk mengirimkan energi listrik dari unit pembangkit listrik diberbagai tempat. Sistem distribusi berfungsi mengirimkan energi listrik menuju ke konsumen.

---

<sup>31</sup> <http://dunia-listrik.blogspot.com/2008/12/sistem-distribusi-tenaga-listrik.html>, diakses pada tanggal 21 oktober 2018 pada pukul 21.58

<sup>32</sup> <http://www.blogteknisi.com/2015/11/mengenal-konsep-dasar-jaringan-listrik.html?m=1>, diakses pada tanggal 21 oktober 2018 pada pukul 22.18

## BAB 4. PENUTUP

### 4.1 Kesimpulan

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

1. Tanggung jawab PT. PLN (Persero) Area Jember terhadap kerugian konsumen akibat padamnya listrik adalah berkaitan dengan kompensasi atau ganti kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan pihak PT. PLN (Persero) Area Jember. Sesuai dengan Pasal 7 huruf g Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Pasal 29 Ayat (1) huruf e Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan bahwa pihak pelaku usaha memiliki suatu kewajiban dalam hal memberikan sejumlah kompensasi ganti kerugian kepada konsumen apabila terjadi pemadaman listrik.
2. Perlindungan hukum bagi konsumen akibat adanya pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu perlindungan hukum *preventif* dan perlindungan hukum *represif*. Perlindungan hukum *preventif*, yaitu mencegah terjadinya suatu sengketa sesuai dengan Pasal 2 dan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menjelaskan mengenai asas perlindungan konsumen, dan Pasal 3 yang menjelaskan mengenai tujuan perlindungan konsumen. Perlindungan hukum *represif*, diberikan kepada konsumen listrik yang dirugikan akibat padamnya listrik oleh PT. PLN (Persero). Perlindungan hukum *represif* yaitu berupa pengajuan keberatan atau suatu gugatan terhadap sengketa konsumen. Konsumen yang dirugikan dapat mengajukan sengketa konsumen melalui jalur *non litigasi* dan *litigasi*
3. Upaya penyelesaian sengketa konsumen akibat adanya pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero). Konsumen dapat memasukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan agar dapat diselesaikan oleh PT. PLN. Namun apabila PT. PLN tidak menanggapi segala keluhan dari konsumen, maka konsumen dapat menyelesaikannya melalui jalur *non litigasi*. Kedua

belah pihak dapat menyelesaikan sengketa melalui proses mediasi karena proses mediasi sangatlah mudah dan tidak mengeluarkan biaya yang mahal. Proses mediasi menekankan kepada penyelesaian yang menghasilkan perdamaian.

#### 4.2 Saran

1. Kepada PT. PLN (Persero), hendaknya PT. PLN (Persero) melaksanakan perjanjian jual beli dengan konsisten dan itikad baik dengan apa yang sudah disepakati didalam perjanjian agar tidak menimbulkan kerugian terhadap konsumen listrik. Yaitu dengan adanya sikap terbuka atau transparansi dalam memberikan suatu informasi mengenai penyebab atau rencana pemadaman listrik terlebih dahulu secara merata dan menanggapi segala keluhan/pengaduan dari konsumen listrik, sehingga PT. PLN (Persero) dapat meningkatkan kualitas tanggung jawab dan kerjanya.
2. Kepada PT. PLN (Persero), hendaknya PT. PLN (Persero) memberikan suatu kepastian hukum apabila PT. PLN tidak dapat memenuhi hak-hak dari konsumen listrik. Sehingga PT. PLN dapat dituntut untuk membayar sejumlah ganti kerugian kepada konsumen.
3. Kepada konsumen listrik, hendaknya melakukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan terlebih dahulu, namun jika tidak puas maka konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui jalur *non litigasi*. Yaitu dengan cara melakukan musyawarah melalui jalur mediasi, karena mediasi menciptakan suatu perdamaian dan dapat menguntungkan bagi kedua belah pihak yang bersengketa, daripada menyelesaikan sengketa melalui jalur *litigasi*.

**DAFTAR PUSTAKA**

**a. Buku :**

- Abdul Halim Barkatullah, 2010, *Hak-Hak Konsumen*, Bandung: Nusa Media.
- Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Az. Nasution, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen* , Jakarta: Sinar Grafika.
- Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen & Sertifikasi Halal*, Malang:UIN:MALIKI PRESS.
- Celine Tri Siwi Kristiyanti, 2009,“*Hukum Perlindungan Konsumen*”,Jakarta: Sinar Grafika, edisi 1. Cetakan 2.
- Dyah Ochtorina Susanti, A’an Efendi, 2005, *Penelitian Hukum (Legal Research)*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Eli Wuria Dewi, 2015, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Erman Rajagukguk, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung : Mandar Maju.
- Gunawan Wijaya, 2002, *Alternative Penyelesaian Sengketa*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Happy Santoso, 2008, *Hak Konsumen Yang Dirugikan*, Jakarta : Visimedia.
- Janus Sidabalok, 2014, *Hukum perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Johannes Gunawan,1994, “*Product Liability*“ *dalam Hukum Bisnis Indonesia*, Pro Justicia, Tahun XII, Nomor 2.
- Komariah, 2001, *Hukum Perdata*, Malang : Universitas Muhammadiyah Malang.
- Mariam Darus Badruzaman, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung : Citra Aditya Bakti,

- Muhammad dan Alimin, 2004. *Etika Perlindungan Konsumen dalam Ekonomi Islam*, dalam Burhanuddin, 2011, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Sertifikasi Halal*, Malang: UIN-Maliki Press
- Munir Fuadi, 2010, *Perbuatan Melawan Hukum Pendekatan Kontemporer*, Bandung; Citra Aditya.
- Nurmaningsih Amiriani, 2011, *Mediasi “Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan”*, Jakarta : Grafindo Persada
- Peter Mahmud Marzuki, 2010, *Penelitian Hukum*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Rachmadi Usman, 2002, *Hukum Arbitrase Nasional*, Jakarta : Grasindo.
- Rudyanti Dorotea Tobing, 2014, *Hukum Konsumen Dan Masyarakat (Sebuah Bunga Rampai)*, Palangkaraya : Laksbang Mediatama
- Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta : Gramedia Widiasarana Indonesia.
- , 2006, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi , Jakarta : Grasindo.
- Sri Rejeki Hartono, 2007, *Hukum Ekonomi Indonesia*, Cetakan Kedua, Malang : Bayumedia Publishing.
- Susanti Adi Nugroho, 2008, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Jakarta : Prenada Media.
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Gramedia Pustaka Tama.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : Kencana Prenada Media Grup.

**b. Peraturan Perundang-undangan :**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

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.

### c. Internet :

<http://www.pln.co.id/?p=6498>, diakses tanggal 16 Oktober 2018 pukul 16.40 WIB.

<https://vanbanjarechts.wordpress.com/2013/01/01/prinsip-tanggung-jawab/>, diakses pada tanggal 17 Oktober 2018 pada pukul 15.30 WIB.

<http://www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2018 pada pukul 21.45 WIB.

<http://dunia-listrik.blogspot.com/2008/12/sistem-distribusi-tenaga-listrik.html>. diakses pada tanggal 21 Oktober 2018 pada pukul 21.58 WIB.

<http://www.blogteknisi.com/2015/11/mengenal-konsep-dasar-jaringan-listrik.html?m=1>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2018 pada pukul 22.18 WIB.

<http://www.google.co.id/amp/s/nasional.tempo.co/amp/1245539/22-ribu-pelanggan-listrik-jember-lumajang-keluhkan-pemadaman-bergilir>, diakses pada tanggal 29 Oktober 2018 pada pukul 20.34 WIB.