

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009
TENTANG KETENAGALISTRIKAN
(Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun)**



TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Magister Hukum (MH)**

**Oleh :
ELDA WIDYA
NIM : 1911760012**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
PROGRAM PASCASARJANA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU 2020/2021**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu Tlp. (0736) 53848 Fax. (0736) 53848

PENGESAHAN TIM PENGUJI
UJIAN TESIS

Tesis yang berjudul

“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN (Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun)”

Penulis

ELDA WIDYA

NIM. 1911760012

Diperintahkan di depan Tim Penguji Tesis Program Pascasarjana (S2) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 27 Juli 2021

NO	NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
1	Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag (Ketua)	28/7-2021	1.
2	Dr. Nelly Marhayati, M.Si (Sekretaris)	28/7-2021	2.
3	Dr. Ismail, S. Ag., M. Ag. (Anggota)	28/7-2021	3.
4	Dr. H. John Kenedi, SH., M.Hum (Anggota)	28/7-2021	4.

Mengetahui

Bengkulu

Bengkulu, 28 Juli 2021

Direktur PPs IAIN Bengkulu



Prof. Dr. H. Sirajuddin M. M. Ag. MH.

Prof. Dr. H. Rohimin, M. Ag.

NIP. 19920211001

NIP. 196405311991031001

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
PROGRAM PASCASARJANA
Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu, Tlp. (0736) 53848 Fax. (0736) 53828

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMBIYARAHAN
HASIL PERBAKIN SATELIT DAN TESIS
"PERKEMBANGAN KEMERDEKAAN EKONOMI DAN KEMAJUAN SIKIP
INDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KELESTARIAN AGALISTRIKAN
(Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Netahun)

Dipresentasikan di Institut Agama Islam Negeri Bengkulu
Dilaksanakan pada hari Selasa tanggal 17 Juli 2011

Yang Ditulis Oleh:

NERA WIDYA

760012

Brodi, Hukum Tata Negara (Siyasah)

17 Juli 2011

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Rohing, M. Ag

Dr. H. John Kenedi, SH, M. Hum

Mengetahui

Dr. Izzah, M. Ag

NERA WIDYA

760012

17 Juli 2011

PERYATAAN KEASLIAN

Saya yang menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Hukum (MH) dari Program Pascasarjana (S1) IAIN Bengkulu seluruhnya merupakan karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah ditulis sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh bagian Tesis ini bukan hasil karya sendiri atau ada plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademi yang saya sandang dan saksi-saksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Bengkulu, Juli 2021

Saya yang menyatakan



Elda Widya

NIM. 1911760012

MOTTO

“Laa yukalliful-laahu nafsan illaa wus'ahaa”

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.
(QS. Al-Baqarah : 286)

ABSTRAK
PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM
PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG
KETENAGALISTRIKAN (STUDI KASUS PEMADAMAN LISTRIK DI
KECAMATAN KETAHUN)”

Penulis :

ELDA WIDYA
NIM 1911760012

Pembimbing :

1. Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag 2. Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum

Rumusan penelitian ini adalah : 1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun? 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun? 3) Apa saja upaya-upaya yang dilakukan pihak PLN dalam mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun? Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Pengumpulan data dengan cara menghimpun informasi melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah responden dari pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur maupun pegawai PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun di Kecamatan Ketahun dan beberapa konsumen pengguna listrik di kecamatan Ketahun. Penelitian ini menyimpulkan bahwa : 1) Perlindungan hukum PT. PLN (Persero) terhadap konsumen telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan konsumen mendapat kompensasi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. pada Pasal 29 ayat (1) huruf e yang menyatakan konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. 2) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun yaitu faktor eksternal dan faktor internal . faktor eksternal itu sendiri 90% disebabkan oleh faktor cuaca dimana hujan lebat di sertai angin kencang yang menyebabkan banyak pohon tumbang sehingga menyebabkan kerusakan pada instalasi gardu listrik. Dan 10% dikarenakan faktor internal seperti kerusakan pada trafo, kabel dan alat penunjang lainnya. Terkait kasus pemadaman listrik di wilayah ketahun itu 90% disebabkan oleh faktor cuaca sehingga pihak PLN tidak memberikan ganti rugi karena itu diluar dari perkiraan mereka. 3) Adapun upaya-upaya yang dilakukan pihak PLN untuk mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun antara lain : PLN wajib menginspeksi mendetil seluruh peralatan teknik, terutama yang vital dan sensitive, Peningkatan kualitas manajemen reporting karyawan PLN, dan Aspek distribusi daya listrik.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Undang-Undang, Pemadaman Listrik.

**LEGAL PROTECTION AGAINST CONSUMERS IN THE PERSPECTIVE
OF LAW NUMBER 30 YEAR 2009 ON ELECTRICITY (CASE STUDY OF
ELECTRICITY OUTAGE IN SUB-DISTRICT KETAHUN)”**

ABSTRACT

The formulations of this research are: 1) What is the form of legal protection for consumers related to power outages in Ketahun District? 2) What are the factors that cause blackouts in Ketahun District? 3) What are the efforts made by PLN in overcoming blackouts in Ketahun District? This type of research is field research (field research). Collecting data by collecting information through in-depth interviews with a number of respondents from employees of PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur and employees of PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur, Ketahun Guard Office in Ketahun District and some consumers use electricity in Ketahun sub-district. This study concludes that: 1) Legal protection of PT. PLN (Persero) to consumers is in accordance with Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and consumers are compensated based on Law Number 30 of 2009 concerning Electricity. in Article 29 paragraph (1) letter e which states that consumers have the right to receive compensation in the event of a blackout caused by errors and/or negligence in operation by the holder of the electricity supply business license. 2) The factors that influence the occurrence of blackouts in Ketahun District are external factors and internal factors. 90% of external factors are caused by weather factors where heavy rains accompanied by strong winds caused many trees to fall, causing damage to the installation of electrical substations. And 10% due to internal factors such as damage to transformers, cables and other supporting equipment. Regarding the case of blackouts in the area that year, 90% were caused by weather factors so that PLN did not provide compensation because it was beyond their estimates. 3) The efforts made by PLN to overcome blackouts in Ketahun District include: PLN is required to inspect in detail all technical equipment, especially vital and sensitive ones, Improve the quality of PLN employee reporting management, and Aspects of electric power distribution.

Keywords: Consumer Protection, Laws, Power Outages.

ذ بذة مخ تصرة

الحماية القانونة ضد الامس تهلك بين من منظور القانون رقم 03 سدة ب شأن
الكهرباء (دراسة حالة ان قطاع التيار الكهربائي في منطقة الفرعية) "

كاتب

مشرف

صياغة هذا البحث هي: ما هو شكل الحماية القانونة ل لمستهلك بين المعلقة
عك ي تاهون. ماهي العوامل التي تسبب بانقطاع التيار الكهربائي في مقاط
انقطاع التيار الكهربائي في منطقة ك تاهون؟ هذا النوع من البحث هو بحث
ميداني (بحث ميداني). جمع البيانات عن طريق جمع المعلومات من خلال مقابلات
معمقة مع عدد من المستهلكين من موظفي، مكتب في مقاطعة وبعض
كهرباء في منطقة الفرعية. خلصت هذه الدراسة إلى أن شكل المستهلكين يتم
الحماية القانونية ل يتوافق للمستهلكين مع القانون رقم لعام بشأن حماية المستهلك ويتم تعويض
يتلاه فرق فلادامل اي ف. ابره كل ان اشب م اعل 30 المستهلكين بناء على القانون رقم
صول على تعويض في حالة حدوث انقطاع. نص على أنه يحق للمستهلكين الاج
في التيار الكهربائي بسبب خطأ و / أو إهال في التشغيل من قبل صاحب
الرخصة التجارية لتزويد الكهرباء. العوامل التي تؤثر على حدوث انقطاع
التيار الكهربائي في منطقة ك تاهون هي عوامل خارجية وداخلية من العوامل
امل الجوية حيث تسببت الأمطار الغزيرة المصحوبة بالخارجية ناتجة عن العو
ب رياح قوية في سقوط العديد من الأشجار، مما تسبب في تلف تركيب
المحطات الكهربائية الفرعية. ولعوامل داخلية مثل تلف المحولات والكابلات
والمعدات الداعمة الأخرى. فيما يتعلق بحالة انقطاع التيار الكهربائي في
من العوامل الجوية لذلك لم تقدم تعويضاً لأنها كانت تتجاوز 9 في ذلك العام، كان سبب المنطقة
تقديراتها.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، القوانين، انقطاع التيار الكهربائي.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah memberikan kekuasaan fisik dan mental sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun).”** Shalawat dan salam penulis sampaikan pada junjungan kita nabi besar Muhammad Saw yang telah mengobarkan obor-obor kemenangan dan mengibarkan panji-panji kemenangan di tengah dunia saat ini.

Dengan segala ketekunan, kemauan dan bantuan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan sebaik-baiknya dan penulis juga dapat mengatasi permasalahan, kesulitan, hambatan dan rintangan yang terjadi pada diri penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini memiliki banyak kekurangan, baik dari segi bahasa, maupun metodologinya. Untuk itu, segala kritik, saran dan perbaikan dari semua pihak akan penulis terima dengan lapang dada dan senang hati.

Kepada semua pihak yang telah sudi membantu demi kelancaran penyusunan tesis ini, penulis hanya dapat menyampaikan ungkapan terimakasih, terkhusus penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sirajuddin, M. M.Ag., MH rektor IAIN Bengkulu, yang telah memberikan izin, dorongan dan bantuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan hingga penulisan tesis ini selesai.
2. Bapak Prof. Dr. H. Rohimin, M.Ag Direktur Program Pascasarjana IAIN Bengkulu, yang sekaligus menjadi pembimbing I telah banyak memberikan nasihat dan dorongan dalam menyelesaikan penulisan tesis ini.
3. Bapak Dr. Ismail, M.Ag ketua Program Studi HTN Program Pascasarjana IAIN Bengkulu.
4. Bapak Dr. H. John Kenedi, SH, M.Hum pembimbing II yang telah banyak membimbing, mengarahkan, meluangkan waktu serta pikiran guna membimbing penulis dalam penyelesaian tesis ini.
5. Kepala ULP PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di kantor tersebut.
6. Kepala PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian di kantor tersebut.
7. Bapak/ Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman sehingga penulis bisa menyelesaikan tesis ini.
8. Tidak bisa dipungkiri kedua orang tua lah yang menjadi salah satu motivasi terbesar untuk menyelesaikan tesis ini. Terimakasih untuk Ayahanda Marwoto dan Ibunda Yulianti tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu

dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia karna kusadar, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.

9. Untuk Ibu dan Ayah yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terima kasih Ibu..Terimah kasih Ayah atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku bersama kakakku Yudha Belantara dan Widya Pratiwi, adik-adikku tercinta Adnan Deva Saputra, Eza Armanda dan Dhita Kusuma Wardani serta Kesayangan Bunda Leon Giovano Pratama semoga kita semua menuju kesuksesan. Aminnn.....
10. Sahabatku Ermi susanti, SH dan Yopa Puspitasari, SH., MH. Yang selalu memberi dukungan dari awal masuk kuliah hingga saat ini.
11. Teman-teman seperjuangan Pascasarjana HTN angkatan 2019.
12. Untuk seseorang yang selalu memberi dukungan dan motivasi Ade Tri Putra, SE terimakasih telah menemani perjalanan dari awal kuliah S1 hingga selesai S2 ini.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dalam kata pengantar ini.

Harapan dan doa penulis semoga amal dan jasa baik semua pihak yang telah membantu penulis diterima Allah Swt dan dicatat sebagai amal baik serta diberikan balasan yang berlipat ganda.

Akhirnya semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya maupun para pembaca umumnya. Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Bengkulu, April 2021

Elda Widya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN PENGUJI	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
SURAT KETERANGAN	v
MOTTO	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
TAJRID	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	16
C. Batasan Masalah	17
D. Rumusan Masalah	17
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian	18
F. Sistematika Pembahasan	19
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen	21
1. Pengertian Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen	21
2. Asas, Tujuan dan Manfaat dan Prinsip Perlindungan Hukum Konsumen	31
3. Hak dan Kewajiban Konsumen	38
4. Penyelesaian Sengketa	45
5. Hak dan Kewajiban Masyarakat, Pelanggan/Konsumen Listrik Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan	55
B. Landasan Teori	58
C. Penelitian Yang Relevan	65
D. Kerangka Pikir	67
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	69
B. Populasi Dan Sampel Penelitian	69

C. Lokasi Penelitian	69
D. Sumber Data	70
E. Teknik Pengumpulan Data	70
F. Teknik Analisis Data	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	77
B. Pembahasan	84
1. Perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun	84
2. Faktor-faktor penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun	94
3. Upaya-upaya apa saja yang di lakukan pihak PLN dalam mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun Kesimpulan	96
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku badan usaha milik negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai badan usaha milik negara,

pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan maupun perdesaan yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik. Pemadaman listrik dapat diakibatkan krisis energi listrik benar-benar terjadi, banyaknya pembangkit listrik milik PT. PLN (Persero) yang tersebar di pelosok tanah air tidak mampu memasok kebutuhan konsumen yang semakin hari semakin meningkat. Jumlah daya yang disalurkan sebenarnya cenderung stabil, akan tetapi jumlah pengguna atau konsumen listrik terus meningkat di setiap harinya.

Pemadaman dapat diakibatkan oleh gangguan diluar perkiraan manusia, misalnya pohon tumbang dan menjatuhi tiang atau kabel listrik (pemadaman tidak terencana). Pemadaman listrik juga dapat diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan (pemadaman terencana) PT. PLN (Persero) terhadap trafo, kabel dan alat penunjang lainnya yang harus mendapat perawatan berkala untuk dapat tetap beroperasi sesuai keadaan normal. Peralatan yang digunakan pastinya mengalami

pengurangan nilai guna dari hari ke hari, untuk sebab itulah secara berkala diperlukan pemeliharaan peralatan tersebut.

Setiap pekerjaan yang sudah direncanakan pasti telah mempersiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan itu, begitu pula dengan perencanaan pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero), maka sudah seharusnya PT. PLN (Persero) mempersiapkan segala sesuatu yang menunjang pekerjaan tersebut, termasuk hal penginformasian kepada pelanggan. Memberitahukan terlebih dahulu tentang program pemadaman kepada konsumen listrik yang tidak lain adalah masyarakat menjadi tanggung jawab PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha penyedia jasa listrik dan masyarakat sebagai konsumen harus mendapatkan haknya dengan menerima pemberitahuan sebelum diadakannya pemadaman listrik.

Kasus pemadaman listrik baru-baru ini yang terjadi di Kecamatan Ketahun pada Senin (21/02/2021) lalu, yakni terjadi pemadaman listrik yang terjadi pada pagi hari hingga malam hari dan terkadang hingga 2 hari berturut-turut. Akibatnya melumpuhkan berbagai aktivitas bisnis. Dari semua kerugian yang dialami oleh masyarakat ini terdapat banyak kerugian, pasalnya pada saat kejadian tersebut sempat mengganggu dan merugikan para konsumen seperti usaha laundry, percetakan, fotocopy, mebel dan kegiatan lainnya. Oleh karena itu dari kasus tersebut perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen terkait pemadaman yang terjadi akibat kesalahan dari PT. PLN (Persero).

Selain itu adapun, peristiwa pemadaman listrik yang terjadi di Kecamatan Ketahun dan Sekitarnya membuat puluhan warga yang berasal dari berbagai kecamatan di Kabupaten Bengkulu Utara, seperti dari Kecamatan Ketahun, Napal Putih, Putri Hijau, Marga Sakti Seblat, Ulok Kupai dan Pinang Raya, mendatangi Kantor Unit Layanan Pengadaan (ULP) PT.PLN (Persero) Rayon Arga Makmur di Kecamatan Kota Arga Makmur, pada Kamis, 25 Februari 2021 karena kejadian tersebut konsumen banyak mengalami kerugian, seperti banyaknya barang-barang elektronik yang rusak, selain itu semua aktivitas mencari nafkah pun menjadi terganggu. Tidak hanya itu pemilik usaha laundry pun merasa kecewa karena sering terjadi pemadaman listrik. Dimana pemadaman listrik terjadi bukan hanya satu atau dua jam tetapi hingga berjam-jam bahkan hingga berhari-hari listrik masih juga padam. Mengingat usaha laundry hanya mengandalkan tenaga listrik. Sehingga membuat aktivitas mereka menjadi terganggu dan akan memperlambat penyelesaian pekerjaannya.

Ruang lingkup hukum perlindungan konsumen sulit dibatasi hanya dengan menampungnya dalam satu jenis Undang - Undang, seperti Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Hukum perlindungan konsumen selalu berhubungan dan berinteraksi dengan berbagai bidang dan cabang hukum itu senantiasa terdapat pihak yang berpredikat "konsumen".

Menurut Undang - Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 1 berbunyi:

“Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.” Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah usaha untuk memberikan kepastian hukum kepada konsumen dengan cara memberikan kepastian kepada setiap konsumen.¹

Penjelasan mengenai konsumen juga diatur dalam Undang - Undang

Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, yaitu :

“Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.” Dengan memahami pengertian perlindungan konsumen dan konsumen, maka perbedaan hukum antara konsumen dan perlindungan konsumen, antara hak-hak pokok dari konsumen dan keterkaitan hukum perlindungan konsumen dengan bidang - bidang hukum yang lain dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang hukum perlindungan konsumen.²

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu perusahaan yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kekuasaan penuh mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Negara Republik Indonesia.

Dengan adanya Undang - Undang ini sudah seharusnya PT. PLN (Persero) melakukan peningkatan dalam pelayanan terhadap konsumen.

¹ Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. (Jakarta: Diadit Media, 2001), h. 14

² Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi* (Jakarta: Grasindo. 2006), h. 23

Kepeduliaan tersebut seharusnya tidak hanya terbatas kepada pelayanan dibidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.

Idealnya, antara hak dengan kewajiban berjalan secara paralel. Pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu dan sekaligus pelanggan juga mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dalam keadaan baik. Banyak hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen, diantaranya mengenai pemadaman listrik yang sering dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada 4 pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas.

Dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.³

³ Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2008). h. 45

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero).

Dengan adanya pemadaman tersebut, tentu menimbulkan kerugian bagi beberapa konsumen dari pengguna jasa PT. PLN (Persero), contohnya pada Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) pada bidang jasa cuci pakaian (*Laundry*) yang sepenuhnya mengandalkan listrik demi menjalankan mesin-mesin *laundry*. Bagi UMKM pada bidang *laundry* yang hanya mengandalkan tenaga listrik dan tidak memiliki alat penghasil daya listrik yaitu *generator set* (*Genset*), tentunya akan mengalami kerugian karena aktivitasnya terganggu dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu kerugian juga dirasakan dikalangan bisnis foto copy ataupun percetakan karena dengan adanya pemadaman listrik akan menghambat semua aktifitas bisnis maupun pekerjaan karyawan.

Sementara, manager PT. PLN Persero Rayon Arga Makmur, Khairul Mustafa, menyebutkan, permasalahan ini terjadi dikarenakan ada kendala

internal dan kendala eksternal. Untuk kendala internal, memang hal ini menjadi permasalahan bagi pihak PLN, seperti kontruksi jaringan. Kemudian, untuk kendala eksternal di luar tanggung jawabnya PLN. Karena hal tersebut terkait dengan tanam tumbuh masyarakat yang saat ini juga menjadi masalah listrik yang sering padam.⁴ Terkait hal tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat bila ada pemadaman listrik. Manager PT. PLN Persero Rayon Arga Makmur juga mengatakan, pihaknya akan segera berbenah diri terkait dengan hal tersebut. Memang pada dasarnya seluruh PLN se-Indonesia ada grup yang dinamakan PLN Menyapa terkait dengan pemberitahuan pemadaman listrik, namun hal tersebut hanya diperuntukan bagi pejabat dan Forkopimda Kabupaten.

Sehubungan dengan kasus-kasus di atas, mutu keandalan tenaga listrik PLN, misalnya, harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas, yaitu antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memaharni tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Di sisi lain, konsumen juga harus mernahami, tingkat kemampuan PLN dalam rnenyediakan tenaga listrik, memang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan.

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan

⁴ <https://bengkulu.garudacitizen.com/2021/02/25/listrik-sering-padam-warga-datangi-kantor-ulp-pt-pln-arga-makmur/> di akses pada tanggal 09 Maret 2021 pukul. 20.11

integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.⁵

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah menepati janji atau memenuhi apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen PLN, sebagaimana firman Allah SWT. Q.S Al- Ma'idah ayat 1 yang berbunyi:

بِالْعُقُودِ أَوْفُوا آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”

Dalam ayat ini sudah dijelaskan bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad-akad yang dimaksud dalam hal ini yaitu perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan pihak PLN yang menyantumkan hak dan kewajiban didalamnya. Hal tersebut serupa dengan apa yang dilakukan oleh PT. PLN dengan konsumen PLN di kecamatan Ketahun karena sebelum melakukan transaksi jual beli tenaga listrik kedua belah pihak melakukan perjanjian dimana pelaku usaha memberitahu SPJBTL (surat perjanjian jual beli tenaga listrik) kepada konsumen, kemudian konsumen menyetujui dengan menandatangani SPJBTL tersebut . daoam sighth akad sendiri, akad tidak harus diucapkan secara tulisan melainkan juga secara lisan maupun perbuatan bisa dianggap sebagai cara melakukan sighth akad.

⁵ Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 49

Dengan adanya perjanjian transaksi ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Apa yang dilakukan oleh PT.PLN dan konsumen PLN ini bisa dikatakan akad atau perjanjian secara tertulis meskipun bentuknya menggunakan secara lisan karena terdapat SPJBTL yang mengikat perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) Rayon Argamakmur dengan konsumen PLN Ketahun. Dengan adanya bukti transaksi ini bisa dijadikan sebagai alat untuk memberi perlindungan bagi konsumen PLN Ketahun karena ketika dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan maka SPJBTL menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan pelayanan khusus dari PLN Argamakmur.

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk mewujudkan mashlahah (kemaslahatan) bagi umat manusia. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen di dalam UUPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen 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 yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Jika memperhatikan tujuan perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 3 UUPK tersebut di atas sesuai dengan hukum Islam dan *maqashid al-syari'ah* (tujuan disyariatkannya hukum) yaitu untuk kemaslahatan bagi manusia.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas mengenai waktu pemadaman listrik ataupun listrik yang selalu nyala tanpa harus ada pemadaman sangat penting bagi konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun khususnya mereka para konsumen yang sangat mengandalkan listrik dalam kegiatan sehari-hari atau pekerjaannya dan apabila hal tersebut diabaikan oleh pelaku usaha dalam hal ini yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun, maka hal tersebut merupakan kemudharatan atau kerugian bagi konsumen, untuk itu kemudharatan dalam hukum Islam dilarang karena merugikan orang lain.

Kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena tidak terpenuhinya isi perjanjian yang telah disepakati. Apabila ada tuntutan dari konsumen maka pihak pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas penggunaan tenaga listrik. Pemberian ganti rugi atau kompensasi adalah hak dari masyarakat yang menjadi pelanggan sehingga dapat diperhitungkan. Namun

selama ini, keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada lembaga konsumen hanya sebatas lisan saja. Selain mendapatkan ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapat informasi terkait rencana PT. PLN (Persero) dalam pelaksanaan pemadaman listrik. Hal tersebut menggambarkan kondisi dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dalam bisnis pelayanan listrik kepada konsumennya. Mengingat listrik sangatlah berguna untuk menunjang aktifitas manusia, maka pelaksanaan pelayanan untuk memenuhi hak-hak konsumen merupakan hal yang utama yang harus dilakukan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), mengatur mengenai hak konsumen pada Pasal 4 huruf h yang berbunyi :

“konsumen berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

Sama halnya pada Undang-Undang Ketenagalistrikan tertera pada Pasal 29 ayat (1) huruf e yang menjabarkan mengenai ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Surat perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Prabayar yang dibuat oleh PT. PLN (Persero) dengan perjanjian baku/klausula baku, pengguna jasa listrik mengikatkan diri untuk membayar rekening listrik yang di tagih oleh PT. PLN (Persero), dan akan mendapat sanksi pemutusan sementara tegangan listrik ke

konsumen apabila tidak memenuhi pembayaran sesuai batasan waktu yang seharusnya (keterlambatan pembayaran). Konsumen dengan mudahnya secara sepihak dijatuhi sanksi bila yang bersangkutan terlambat membayar kewajibannya, tetapi sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pejabat tata usaha negara (aparatur BUMN/BUMD) yang terlambat merealisasikan pelayanannya kepada masyarakat, ketimpangan ini dapat terjadi disemua sektor kehidupan.⁶

Adanya perjanjian baku tersebut menyebabkan pihak PT. PLN (Persero) dapat mencantumkan ketentuan-ketentuan sesuai keinginannya, sehingga memungkinkan dalam perjanjian baku tersebut lebih condong menguntungkan dan memberatkan konsumen. Konsumen yang tidak memiliki pilihan lain selain menyetujui perjanjian baku tersebut karena begitu memerlukan listrik dalam melakukan kegiatan sehari-harinya dengan terpaksa menyetujui perjanjian baku tersebut. Perjanjian baku menurut Sutan Remi Sjahdeini yaitu sebagai perjanjian yang hampir seluruh klausula-klausula dibakukan oleh pihak yang lebih kuat kedudukannya dan pihak lain pada dasarnya tidak mempunyai peluang untuk merundingkan atau meminta perubahan.⁷ Dalam rangka pelaksanaan jual beli tenaga listrik, maka timbul hubungan hukum antar konsumen dengan PT. PLN (Persero). Hubungan tersebut melekat hak dan kewajiban, hal tersebut

⁶ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), h. 173.

⁷ Celina Tri Siwi Kristiyani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 139.

merupakan keterikatan penjual untuk menyerahkan barang dan/atau jasa dan memperoleh pembayaran, keterikatan pembeli untuk membayar harga dan memperoleh barang dan/atau jasa.⁸ Usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengikat posisi konsumen yang lemah, maka hukum harus melindungi konsumen sebagaimana dari tujuan hukum itu sendiri yaitu memberikan perlindungan kepada masyarakat.

Keseimbangan antara konsumen dan produsen dapat dicapai dengan meningkatkan perlindungan terhadap konsumen karena posisi produsen lebih kuat dibandingkan konsumen.⁹ Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.¹⁰ Kendala yang dihadapi dalam upaya perlindungan konsumen di Indonesia tidak terbatas pada rendahnya kesadaran konsumen akan hak yang dimilikinya, melainkan adanya persepsi yang salah di kalangan sebagian besar produsen bahwa perlindungan terhadap konsumen akan menimbulkan kerugian terhadap produsen.

Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi oleh hukum, mengingat banyak kasus di bidang listrik yang malah merugikan konsumen sendiri, salah satunya adalah pemadaman listrik. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) memiliki tujuan

⁸ Abdulkadir Muhammad, *Hukum Perdata Indonesia*, (Bandung PT. Citra Aditya Bakti, 2010), h. 318.

⁹ Agus Yudha Hernoko, *Hukum Perjanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, (Jakarta: Kencana, 2013) h. 28.

¹⁰ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Cetakan Kedua, PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 29.

untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri, mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa, meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi, menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha, meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Dari beberapa tujuan Undang-Undang Perlindungan Konsumen, masalah kenyamanan, keamanan dan keselamatan merupakan hal yang paling pokok dan utama dalam perlindungan konsumen.¹¹ Oleh karena itu, penulis menyusun tesis ini dengan masalah yang lebih mengerucut yaitu mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen, dimana tidak terpenuhinya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur dan hak konsumen untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya oleh PT. PLN (Persero).

¹¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001), h. 30.

Berdasarkan permasalahan tersebut dan sebagai kewajiban akhir mahasiswa untuk menyusun karya ilmiah dalam bentuk tesis, penulis mengangkat tema dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun)”**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Masyarakat kurang pemahaman adanya Undang-undang perlindungan hukum terhadap konsumen.
2. Kurangnya pemahaman tentang Undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan terhadap perlindungan konsumen terkait adanya pemadaman listrik.
3. Kurang optimalnya standar operasional prosedur yang berlaku terkait dengan pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.
4. faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.
5. Kurangnya informasi yang didapat masyarakat sebagai konsumen listrik terhadap perencanaan pelaksanaan pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.

6. Bentuk tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam mengatasi hambatan dalam penginformasian pelaksanaan pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya penyimpangan pembahasan dalam penelitian ini, maka batas pembahasannya disesuaikan dengan rumusan masalah. Dalam pembahasan mencakup mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun, dan faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, dapat dikemukakan rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan pihak PLN dalam mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini diantaranya:

1. Untuk menganalisis bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?
2. Untuk menganalisis faktor-faktor apa yang menjadi penyebab terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?
3. Untuk menganalisis upaya-upaya apa saja yang di lakukan pihak PLN dalam mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?

Selain itu kegunaan dari penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun)”, yaitu :

a. Kegunaan teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk kemajuan ilmu hukum khususnya dalam bidang ketenagalistrikan, yang diharapkan dapat dijadikan tambahan untuk pengembangan dan pembaharuan hukum yang membahas tentang perlindungan konsumen terkait dengan pemadaman listrik oleh pihak PT. PLN (Persero).

b. Kegunaan praktis

Diharapkan dengan penelitian ini, dapat memberikan manfaat bagi konsumen pengguna jasa PT. PLN (persero) tentang ganti rugi yang

didapat terkait pemadaman listrik dan sebagai rekomendasi untuk PT. PLN agar memperhatikan terkait pelayanan yang diberikan kepada konsumen tidak resmi.¹² Tidak hanya itu saja sebaiknya pihak PT. PLN (Persero) memberi informasi apabila akan terjadi pemadaman listrik di suatu wilayah.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan merupakan pola dasar pembahasan tesis dalam bentuk bab dan sub bab yang secara logis saling berhubungan dan merupakan suatu masalah yang diteliti, adapun sistem penulisan tesis ini adalah sebagai berikut:

Bab I berisikan Pendahuluan yang terdiri dari sub-bab Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

Bab II berisikan Kerangka Teori yang terdiri dari, Tinjauan Pustaka yang dibagi menjadi beberapa sub bab diantaranya, Pengertian Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen, Asas, Tujuan, Manfaat dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen, Penyelesaian Sengketa Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2009, selanjutnya berisi Landasan Teori, Penelitian Yang Relevan dan Kerangka Pikir.

¹² Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h.54

Bab III berisikan Metode Penelitian yang terdiri dari Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data.

Bab IV berisikan hasil dan pembahasan yang memaparkan dan menganalisis data-data yang didapatkan dari hasil penelitian.

Bab V berisikan Penutup yang menjelaskan mengenai kesimpulan akhir penelitian dan saran-saran yang direkomendasikan berdasarkan pengalaman di lapangan untuk perbaikan proses pengujian selanjutnya.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Konsumen dan Hukum Perlindungan Konsumen

Menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen merupakan:

"setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Dengan mengacu pada pengertian Pasal diatas maka dapat penulis katakan bahwa semua orang tanpa terkecuali dapat disebut sebagai konsumen, karena semua orang itu dalam kehidupannya jelas memerlukan dan/atau membutuhkan barang (baik berwujud maupun tidak berwujud) guna melangsungkan dan melanggengkan kehidupan dan hidupnya sendiri, keluarganya, dan makhluk lainnya, yang kegunaan dari barang itu untuk tidak diperdagangkan atau dengan kata lain untuk perawatan terhadap barang yang dimilikinya itu.

Hondius mengartikan konsumen sebagai pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan ini, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kriteria tersebut,

sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen pemakai terakhir.¹³

Dalam penjelasan Pasal 1 angka (2) UUPK dinyatakan bahwa:

“Di dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaatan akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang ini adalah konsumen akhir”.

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) tersebut terkandung unsur, yaitu :

1. Pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat.
2. Digunakan untuk kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup.
3. Barang dan/atau jasa tersebut tidak untuk diperdagangkan.

Pengertian konsumen dalam UUPK di atas lebih luas bila dibandingkan dengan 2 (dua) Rancangan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang diajukan oleh Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen memberikan batasan pengertian konsumen, yaitu : “Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak diperdagangkan kembali”.¹⁴

124. ¹³ Shidarta (II), *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta : Gramedia, 1986), h.

¹⁴ AZ Nasution II, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Daya Widya,1999), h. 17

Hal kedua dalam naskah final Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut Rancangan Akademik) yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia bekerja sama dengan Badan Penelitian dan Pembangunan Perdagangan Departemen Perdagangan RI menentukan bahwa, “konsumen adalah setiap orang atau keluarga yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan”.

Sebelum diberlakukannya UUPK oleh pemerintah mulai tanggal 20 April 2000, hanya sedikit pengertian normatif yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia. Dalam Garis-Garis Haluan Negara (Ketetapan MPR No.II/MPR/1993) disebutkan bahwa kata konsumen dalam rangka membicarakan tentang sasaran bidang perdagangan. Sama sekali tidak ada penjelasan lebih lanjut tentang pengertian istilah konsumen dalam ketetapan tersebut.

Antara ketentuan normatif itu terdapat Undang-Undang Nomor 5 tahun 1999 tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha Tidak Sehat (diberlakukan mulai 5 Maret 2000). Undang-Undang ini memuat suatu defenisi tentang konsumen , yaitu setiap pemakai dan/atau pengguna barang dan/atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (koper).

Istilah ini dapat dijumpai dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Pengertian konsumen jelas lebih luas dari pada pembeli. Luasnya pengertian konsumen secara sederhana digambarkan secara sederhana oleh mantan Presiden Amerika Serikat, Jhon F.Kennedy dengan mengatakan “*consumers by definition include us all*”.¹⁵

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relatif baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.¹⁶

Selain itu konsumen pada umumnya dapat diartikan sebagai "pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan lagi".¹⁷

Selanjutnya tentang hukum perlindungan konsumen dapat diartikan sebagai: “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen, yang mana hukum perlindungan konsumen

¹⁵ AZ Nasution II, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Daya Widya,1999), h. 2

¹⁶ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006), h.9

¹⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan ...*, h. 17.

itu dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.”¹⁸

Perlindungan hukum sebagai upaya hukum dalam melindungi hak asasi manusia serta hak dan kewajiban yang timbul karena hubungan hukum antar sesama manusia sebagai subyek hukum.

Pada dasarnya apa yang dapat penulis tangkap dari pengertian Janus diatas tentang hukum perlindungan konsumen ialah jaminan serta pengakuan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen apabila telah diatur di dalam hukum yang mengatur soal itu, serta upaya dari hukum itu guna mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen/pelaku usaha dalam interaksinya untuk pemenuhan kebutuhan.

Aturan hukum yang mengatur masalah tersebut dapat melingkupi wilayah hukum perdata, pidana, administrasi negara, dan hukum internasional. Sedangkan jaminan serta pengakuan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh konsumen dapat berwujud kepada kebutuhan akan informasi, memilih barang, menentukan tawaran harga, sampai pada akibat yang kemungkinan dapat saja timbul dari sebab menggunakan barang yang bersangkutan. Dan soal kewajiban dari produsen/pelaku usaha dapat penulis artikan sebagai bentuk kewajiban yang berkaitan dengan produksi barang (baik itu beban pajak untuk negara maupun kelayakan barang) sampai dengan upaya melakukan

¹⁸ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan...*, h. 22.

pemasaran/pengedaran serta penjualan barang, dan sanksi hukum atas akibat negatif dari produksi maupun peredaran dan pemakaian barang yang bersangkutan.

Dengan demikian dapatlah penulis pahami bahwa hukum perlindungan konsumen itu adalah hukum yang mengatur tindakan dalam aspek pemenuhan kebutuhan ekonomi guna menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen menurut AZ. Nasution adalah hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹⁹

AZ Nasution berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen .²⁰ Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara

¹⁹ Shidarta(I), *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000),h. 9.

²⁰ AZ Nasution II, *Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta: Daya Widya,1999), h. 65

berbagai pihak satu sama lain yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.

AZ Nasution mengakui, asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah konsumen itu tersebar dalam berbagai bidang hukum, baik tertulis maupun tidak tertulis. Ia menyebutkan, antara lain seperti hukum perdata, hukum administrasi negara dan hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kepentingan-kepentingan konsumen.²¹ Oleh karena itu, apabila berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen. Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas yang meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu.

Bahasan perlindungan konsumen terdapat dalam dua cakupan, yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan Undang-Undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standard sehubungan dengan keamanan

²¹ AZ Nasution II, *Hukum Perlindungan...*, h. 64

dan keselamatan konsumen atau tidak, juga persoalan tentang bagaimana konsumen mendapatkan pengganti jika timbul kerugian karena memakai atau mengkonsumsi produk yang tidak sesuai.

2. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standard kontrak, harga, layanan penjual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.²²

Prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktek bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah SAW. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak diragukan lagi oleh penduduk Mekkah, sehingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis.²³

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah menepati janji atau memenuhi apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen PLN, sebagaimana firman Allah SWT. Q.S Al- Ma'idah ayat 1 yang berbunyi:

بِالْعُقُودِ أَوْفُوا آمِنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”

²² AZ Nasution II, *Hukum Perlindungan...*, h. 10

²³ Jusmaliani, dkk, *Bisnis berbasis syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 49

Dalam ayat ini sudah dijelaskan bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad-akad yang dimaksud dalam hal ini yaitu perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan pihak PLN yang menyantumkan hak dan kewajiban didalamnya. Hal tersebut serupa dengan apa yang dilakukan oleh PT. PLN dengan konsumen PLN di kecamatan Ketahun karena sebelum melakukan transaksi jual beli tenaga listrik kedua belah pihak melakukan perjanjian dimana pelaku usaha memberitahu SPJBTL (surat perjanjian jual beli tenaga listrik) kepada konsumen, kemudian konsumen menyetujui dengan menandatangani SPJBTL tersebut. Dalam sumpah akad sendiri, akad tidak harus diucapkan secara tulisan melainkan juga secara lisan maupun perbuatan bisa dianggap sebagai cara melakukan sumpah akad.

Dengan adanya perjanjian transaksi ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibannya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Apa yang dilakukan oleh PT.PLN dan konsumen PLN ini bisa dikatakan akad atau perjanjian secara tertulis meskipun bentuknya menggunakan secara lisan karena terdapat SPJBTL yang mengikat perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) Rayon Argamakmur dengan konsumen PLN Ketahun. Dengan adanya bukti transaksi ini bisa dijadikan sebagai alat untuk memberi perlindungan bagi konsumen PLN Ketahun karena ketika dikemudian hari terdapat hal-hal yang

tidak diinginkan maka SPJBTL menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan pelayanan khusus dari PLN Argamakmur.

Tujuan perlindungan konsumen dalam hukum Islam adalah untuk mewujudkan mashlahah (kemaslahatan) bagi umat manusia. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen di dalam UUPK sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 adalah :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa;
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen;
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen 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 yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Jika memperhatikan tujuan perlindungan konsumen yang terdapat pada Pasal 3 UUPK tersebut di atas sesuai dengan hukum Islam dan *maqashid al-syari'ah* (tujuan disyariatkannya hukum) yaitu untuk kemaslahatan bagi manusia.

Jadi dapat disimpulkan bahwa dari permasalahan diatas mengenai waktu pemadaman listrik ataupun listrik yang selalu nyala tanpa harus ada pemadaman sangat penting bagi konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun

khususnya mereka para konsumen yang sangat mengandalkan listrik dalam kegiatan sehari-hari atau pekerjaannya dan apabila hal tersebut diabaikan oleh pelaku usaha dalam hal ini yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun, maka hal tersebut merupakan kemudharatan atau kerugian bagi konsumen, untuk itu kemudharatan dalam hukum Islam dilarang karena merugikan orang lain.

2. Asas, Tujuan, Manfaat dan Prinsip dalam Perlindungan Konsumen

Dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, terdapat beberapa asas yang terkandung di dalamnya. Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama seluruh pihak yang terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima asas, yang menurut Pasal 2 UUPK, adalah :

1. Asas manfaat

Dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Asas ini menghendaki bahwa pengaturan dan penegakan perlindungan konsumen tidak dimaksudkan untuk menempatkan salah satu pihak di atas pihak lain atau sebaliknya, tetapi adalah untuk memberikan kepada masing-masing pihak, produsen dan konsumen, apa yang menjadi haknya. Dengan demikian diharapkan bawa pengaturan dan penegakan hukum perlindungan

konsumen bermanfaat bagi seluruh lapisan masyarakat dan pada gilirannya bermanfaat bagi kehidupan berbangsa.

2. Asas keadilan

Dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

3. Asas keseimbangan

Dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materil dan spiritual. Asas ini menghendaki agar konsumen, pelaku usaha (produsen), dan pemerintah memperoleh manfaat yang seimbang dari pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen. Kepentingan antara konsumen, produsen, dan pemerintah diatur dan harus diwujudkan secara seimbang sesuai dengan hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen

Dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Asas ini menghendaki adanya jaminan hukum bahwa konsumen akan memperoleh manfaat dari produk yang dikonsumsinya/dipakainya,

dan sebaliknya bahwa produk itu tidak akan mengancam ketentraman dan keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5. Asas kepastian hukum

Dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.

Sedangkan dalam Pasal 3 Undang-undang Perlindungan Konsumen, dinyatakan bahwa perlindungan konsumen bertujuan:²⁴

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

²⁴ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitan dengan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), h. 89

6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

Adapun manfaat dari adanya perlindungan konsumen di Indonesia yakni:²⁵

1. *Balancing Position*

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan diterapkannya perlindungan konsumen di Indonesia maka kedudukan konsumen yang tadinya cenderung menjadi sasaran pelaku usaha untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya, misalnya dengan cara memperdaya konsumen melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang akhirnya merugikan pihak konsumen, kini menjadi subjek yang sejajar dengan posisi pelaku usaha.

Perlindungan terhadap konsumen dipandang secara material maupun formal makin terasa sangat penting, mengingat makin lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi yang merupakan motor penggerak bagi produktivitas dan efisiensi produsen atas barang atau jasa yang dihasilkan dalam rangka mencapai sasaran usaha. Dalam rangka

²⁵ Endang Sri Wahyuni, *Aspek Hukum Sertifikasi dan Keterkaitan...*, h. 89

mengejar dan mencapai kedua hal tersebut, akhirnya baik langsung atau tidak langsung, konsumenlah yang pada umumnya akan merasakan dampaknya. Dengan demikian, upaya-upaya untuk memberikan perlindungan yang memadai terhadap kepentingan konsumen merupakan suatu hal yang penting dan mendesak untuk segera dicari solusinya, terutama di Indonesia, mengingat sedemikian kompleksnya permasalahan yang menyangkut perlindungan konsumen, lebih-lebih menyongsong era perdagangan bebas yang akan datang.²⁶

2. Memberdayakan konsumen

Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkatan kesadaran konsumen akan hak-haknya yang masih rendah. Hal ini terutama disebabkan oleh tingkat pendidikan konsumen yang masih rendah. Oleh karena itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan landasan baru bagi pemberdayaan konsumen di Indonesia melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

3. Meningkatkan profesionalisme pelaku usaha

Dengan perkembangan dunia bisnis yang terus berubah dengan cepat di satu sisi dan di sisi lain kesadaran konsumen yang semakin baik, maka pelaku usaha tidak mungkin lagi untuk bertahan dengan

²⁶ Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan...*, h. 5.

cara-cara yang tradisional. Pelaku usaha dituntut menjalankan usahanya secara profesional.

Dalam kondisi yang seperti ini, pelaku usaha harus membangun usaha yang berorientasi untuk jangka panjang. Untuk itu pelaku usaha dalam melakukan usahanya harus memperhatikan keadilan, kejujuran, serta memperhatikan etika dalam menjalankan usahanya. Bahkan, jika dirasa perlu pelaku usaha harus berani menanggukkan keuntungan untuk saat sekarang demi memperoleh perhatian pasar yang justru akan mendatangkan keuntungan yang lebih besar untuk waktu yang akan datang. Untuk itu profesionalisme pelaku usaha merupakan yang harus dipenuhi saat ini dan tidak dapat ditawar lagi jika pelaku usaha ingin tetap eksis dalam menjalankan usahanya.

Mengenai prinsip umum dalam perlindungan konsumen, dikemukakan oleh Agus Brotosusilo, yang mengatakan bahwa prinsip yang harus mendasari pengaturan mengenai perlindungan konsumen adalah prinsip keadilan dalam berinteraksi dan berinterelasi antara para pelaku usaha dan konsumen. Prinsip tersebut menurut Agus Brotosusilo harus diimplementasikan dalam beberapa persyaratan yang tidak dapat ditawar lagi bagi perlindungan konsumen agar dapat berlaku efektif. Prinsip-prinsip tersebut adalah:²⁷

²⁷ Celina Tri Siswi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan...*, h. 85.

- a. *Strict Liability* : prinsip ini sangat efektif untuk melindungi konsumen, karena strict liability merupakan pertanggungjawaban yang tidak mendasarkan pada unsur-unsur kesalahan dari pelaku usaha sebagaimana layaknya penyelesaian perkara di pengadilan, tetapi mendasarkan pada risiko. Artinya, setiap risiko yang timbul dan diderita “karena korban pemakaian produk yang cacat”, akan mendapatkan ganti kerugian secara langsung dan seketika tanpa harus membuktikan kesalahan para pelaku usaha dari produk bersangkutan.
- b. Diselenggarakannya pengadilan cepat, sederhana dan biaya murah dan small claim court untuk penyelesaian secara litigasi. Melihat bahwa posisi konsumen adalah lemah, bila sengketa tersebut mengenai ganti rugi yang nilainya kecil, misalnya yang hanya bernilai beberapa ratus ribu rupiah, atau konsumen menderita sakit yang segeramemerlukan pengobatan maka sungguh tidak adil bagi konsumen korban bila harus mengikuti proses pengadilan sebagaimana sekarang berlaku, yang sangat memakan waktu lama. Untuk itu, perlu diadakan pengaturan yang berbeda mengenai ganti-rugi dalam jumlah kecil dan ganti rugi dalam jumlah besar.
- c. Reformasi terhadap beban pembuktian mengingat perkembangan dalam industrialisasi sangat pesat dengan prasarana “high technology”. Pemahaman teknologi pelaku usaha akan lebih baik

dibandingkan dengan pemahaman yang dimiliki oleh konsumen atau bahkan oleh hakimnya sendiri. Untuk itu, perlu pengalihan beban pembuktian, artinya bukan lagi penggugat yang membuktikan unsur kesalahan pelaku usaha, melainkan pelaku usaha yang harus membuktikan dirinya tidak bersalah. Jika pelaku usaha gagal membuktikan bahwa dirinya tidak bersalah, maka otomatis ia bertanggung jawab untuk memberikan ganti rugi kepada konsumen/penggugatnya.²⁸ Tentunya dalam proses pembuktian harus diupayakan menghadirkan saksi ahli yang berpengalaman dalam bidangnya, yang berposisi netral dan juga harus ada standar produk yang akan menjadi ukuran bagi produk yang baik

3. Hak Dan Kewajiban Konsumen

Dalam istilah perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Hal ini menimbulkan konsekuensi bahwa setiap perbuatan yang melanggar atau yang dapat mengakibatkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen merupakan suatu perbuatan yang melanggar hukum. Dengan demikian, konsumen yang dilanggar haknya dapat menggugat kepada si pelanggar hak guna pemenuhan atas haknya atau untuk mendapatkan ganti kerugian.

²⁸ J. Widjantoro, *Product Liability dan Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Justitia Et Pax, Juli-Agustus 1998), h. 5.

Adapun hak-hak konsumen secara umum ada empat hak dasar, yaitu:²⁹

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

Empat hak dasar ini diakui secara internasional. Hak-hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-Hak Asasi Manusia yang dicanangkan oleh PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (International Organization of Consumers Union-IOCU) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu sebagai berikut:³⁰

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Sementara itu, Yayasan Konsumen Indonesia mengusulkan hak-hak konsumen sebagai panca hak konsumen, yang terdiri dari:³¹

1. Hak keamanan dan keselamatan.
2. Hak atas informasi
3. Hak untuk memilih
4. Hak untuk didengar
5. Hak atas lingkungan hidup.

²⁹ Shidarta (I), *Hukum Perlindungan...*, hal.5

³⁰ C. Tantri D. Dan Sularsi, *Gerakan Organisasi Konsumen, Seri Paduan Konsumen*, (Jakarta: Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia- The Asia Foundation,1995),h.19-21

³¹ AZ Nasution II, *Hukum Perlindungan...*, h.160

Dalam Rancangan Akademik Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang disusun oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia, hak-hak konsumen terdiri dari:³²

1. Hak atas keamanan.
2. Hak untuk memilih.
3. Hak atas informasi.
4. Hak untuk didengar.
5. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikan.
6. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Menurut ketentuan Pasal 4 Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, konsumen memiliki hak sebagai berikut.³³

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

³² Agus Brotosusilo, *Instrumen/Aspek-aspek Perlindungan Terhadap Konsumen dalam Perlindungan Hukum di Indonesia*, (Jakarta : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, 1997), h.7

³³ Shidarta I, *Hukum Perlindungan...*, h. 21

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas dibandingkan dengan hak-hak dasar konsumen sebagaimana dikemukakan pertama kali oleh Presiden Amerika Serikat J.F Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yang terdiri atas:

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

Disamping itu pula, Masyarakat Eropa (*Europese economische Gemeenschap-EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen, yaitu:³⁴

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*).
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*).
3. Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*).
4. Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en virming*).
5. Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Melihat hak-hak tersebut di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh jenis hak konsumen, yaitu:³⁵

1. Hak atas keamanan dan keselamatan.
2. Hak untuk memperoleh informasi.
3. Hak untuk memilih.
4. Hak untuk didengar.
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

³⁴ Mariam Darus Badruzaman II, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Sudut Perjanjian Baku*, (Jakarta: Bina Cipta, 1986), h. 61.

³⁵ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h.40

8. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.
10. Hak untuk mendapatkan upaya penyelesaian hukum yang patut.

Sepuluh hak konsumen, yang merupakan himpunan dari berbagai pendapat tersebut di atas hampir semuanya sama dengan hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah diemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:³⁶

1. Hak yang dimaksud untuk mencegah konsumen dari kerugian, baik kerugian personal, maupun kerugian harta kekayaan.
2. Hak untuk memperoleh barang dan/atau jasa dengan harga yang wajar.
3. Hak untuk memperoleh penyelesaian yang patut terhadap permasalahan yang dihadapi.

Oleh karena ketiga hak dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, maka hak tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen Indonesia. Seperti yang dikemukakan oleh Zoemrotin K. Susila bahwa “dengan kepastian hukum yang jelas dan tegas, pelaku usaha akan semakin berhati-hati dalam memproduksi barang dan/atau jasa, sehingga secara langsung memberikan perlindungan preventif terhadap konsumen”.

³⁶ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), h.46

Apabila konsumen benar-benar ingin dilindungi, maka hak-hak konsumen yang disebutkan di atas harus dipenuhi, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen, karena pemenuhan hak-hak konsumen tersebut akan melindungi kerugian konsumen dari berbagai aspek.³⁷

Untuk menyeimbangkan antara hak dan kewajiban, maka dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga terdapat kewajiban konsumen yang tercantum dalam Pasal 5, yaitu :

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang penting untuk mendapatkan pengaturan.³⁸ Adapun pentingnya kewajiban ini karena walaupun pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk mereka, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya.

Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi kepada pelaku usaha tidak akan bertanggung jawab jika konsumen yang bersangkutan

³⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, h. 47

³⁸ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, h. 17

menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etika produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya dalam dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut.

Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.

Kewajiban lainnya yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Kewajiban ini dianggap sebagai hal baru, sebab sebelum diundangkannya UUPK, hampir tidak dirasakan adanya kewajiban secara khusus seperti di dalam perkara perdata, sementara dalam khusus pidana, tersangka/terdakwa lebih banyak dikendalikan oleh aparat kepolisian dan/atau kejaksaan.

Adanya kewajiban seperti ini diatur dalam UUPK dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini

akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.³⁹

4. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Sesuai dengan hukum positif berlaku di Indonesia, seseorang konsumen bila dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dapat menggugat pihak yang menimbulkan kerugian itu. Pihak tersebut disini bisa berarti produsen, supplier, pedagang besar, pedagang eceran ataupun pihak yang memasarkan produk, bergantung dari siapa yang melakukan atau tidak melakukan perbuatan menimbulkan kerugian konsumen, bahkan kematian pada konsumen. Kualifikasi gugatan lazim digunakan diberbagai negara termasuk Indonesia, adalah wanprestasi (*default*) atau perbuatan melawan hukum (*tort*).

Apabila ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha, maka kualifikasi gugatannya adalah wanprestasi. Kerugian yang dialami konsumen, tidak laim karena tidak dilaksanakannya prestasi oleh pelaku usaha. Jadi, apabila tidak ada hubungan kontraktual antara konsumen dengan pelaku usaha, maka tidak ada tanggung jawab (hukum) pengusaha kepada konsumen. Dalam ilmu hukum, inilah yang disebut sebagai doktrin

³⁹ Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan...*, h. 50

privity of contract, yang di dalamnya terkandung prinsip “tidak ada hubungan kontraktual, tidak ada tanggung jawab” (*no privity-no liability principle*).

Jika gugatan konsumen menggunakan kualifikasi perbuatan melawan hukum (tort), hubungan kontraktual tidaklah diidyaratkan. Dengan kualifikasi gugatan ini, konsumen sebagai penggugat harus membuktikan unsur-unsur:⁴⁰

1. Adanya perbuatan melawan hokum.
2. Adanya kesalahan/kelalaian pelaku usaha.
3. Adanya kerugian yang dialami konsumen.
4. Adanya hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Jadi, konsumen diharapkan pada beban pembuktian (*burden of prove*) berat, karena harus membuktikan keempat unsur tersebut. Hal ini dirasakan tidak adil bagi konsumen dengan dasar beberapa pertimbangan.

Pertama, secara sosial ekonomi kedudukan lemah dibandingkan dengan kedudukan yang sama. Dalam menghadapi gugatan konsumen, pelaku usaha lebih mudah mendapatkan pengacara untuk membela kepentingannya, termasuk dalam membuktikan dalil-dalilnya lewat keahlian para ahli dari berbagai bidang sesuai dengan berbagai produk yang dihasilkannya.

Bagi konsumen sulit membuktikan “unsur ada tidaknya kesalahan/kelalaian” pelaku usaha dalam proses produksi, pendistribusian, dan penjualan barang dan/atau jasa yang telah dikonsumsi konsumen. Di dalam berbagai kasus, termasuk kasus-kasus konsumen, yang buktikan adalah

⁴⁰ Yusuf Sofhie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2003), h. 22

peristiwaperistiwa negatif lebih sukar dari pada membuktikan peristiwa-peristiwa positif.

Hal ini dicontohkan dalam hubungan antara pembeli dan penjual. Si pembeli dapat lebih mudah membuktikan bahwa ia sudah membayar dari pada si penjual diminta membuktikan bahwa ia belum menerima pembayaran.

Dalam hubungan ini, apabila konsumen harus membuktikan adanya kesalahan/kelalaian pelaku usaha dalam proses produksi barang dan/atau jasa, maka sangat tidak adil, karena yang mengetahui proses produksi barang dan/atau jasa tersebut adalah pelaku usaha yang bersangkutan. Untuk membuktikan unsur “tidak ada” dalam proses produksinya, tentunya harus ada kriteria berdasarkan ketentuan hukum administrasi negara tentang “Tata Cara Produksi Yang Baik” yang dikeluarkan instansi/departemen yang berwenang.

Kedua, prinsip kesejajaran kedudukan pelaku usaha dengan konsumen tidak dengan sendirinya membawa konsekuensi konsumen harus membuktikan semua unsur perbuatan melawan hukum, oleh karena itu, terhadap doktrin perbuatan melawan hukum dalam perkara konsumen, seyogyanya dilakukan diregulasi dengan menerapkan doktrin *Product Liability* ke dalam doktrin perbuatan melawan hukum.

Pembuktian tanggungjawab produsen karena adanya perbuatan melawan hukum yang berlaku secara umum dalam hukum pembuktian, yaitu pembebanan kepada penggugat untuk membuktikan adanya kesalahan tergugat yang menyebabkan kerugiannya. Namun, setelah lahirnya Undang-

Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pembuktian tentang ada tidaknya kesalahan produsen tersebut dibebankan kepada produsen.

Berhasil tidaknya produsen membuktikan bersalah tidaknya atas kerugian konsumen, sangat menentukan bebas tidaknya produsen dari tanggung gugat untuk membayar ganti kerugian terhadap konsumen. Ini berarti tanggung gugat yang dianut dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah prinsip tanggung gugat berdasarkan kesalahan, dengan pembuktian terbalik.

Berdasarkan prinsip tersebut, kedua belah pihak terlindungi, karena prinsip tersebut memberikan beban kepada masing-masing pihak secara proporsional, yaitu konsumen hanya membuktikan adanya kerugian yang dialami karena/akibat mengkonsumsi produk tertentu yang diperbolehkan/berasal dari produsen, sedangkan pembuktian tentang ada tidaknya kesalahan pihak produsen yang menyebabkan kerugian konsumen dibebankan kepada konsumen.

Pengaturan tentang pembalikan beban pembuktian dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan suatu langkah maju dibandingkan dengan ketentuan beban pembuktian sebelumnya, yang membebankan kepada konsumen untuk membuktikan kesalahan produsen.

Menurut pendapat Rachmadi Usman, Penyelesaian sengketa Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 mengatur mengenai pilihan dalam Penyelesaian Sengketa melalui cara musyawarah para pihak yang bersengketa

atau yang lazim disebut dengan istilah Alternative Dispute Resolution atau ADR.⁴¹

Untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi dua macam ruang, yaitu :

1. Penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan (Litigasi)

Litigasi berasal dari bahasa Inggris, Litigation, yang artinya pengadilan. Tugas dari pengadilan adalah menyelesaikan sengketa yang timbul dan akhirnya menjatuhkan putusan (constitutive) yang seadil-adilnya.⁴² Menurut Pasal 48 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.⁴³

Pasal 45 ayat (1) UUPK menyatakan “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum”. Ketentuan ayat berikutnya menyatakan, “Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa”.

Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan di peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain di lingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administratif di dalamnya. Hal ini

⁴¹ Rahmadi Usman, *Hukum Arbitrase Nasional*, (Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2002), h. 17

⁴² Intan Nur Rahmawanti & Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, (Yogyakarta : Pustaka Yustisia, 2014), h. 69.

⁴³ Janus Sidabalok. *Hukum Perlindungan...*, h.149

dikemukakan terakhir misalnya dalam kaitannya dengan kebijakan aparat pemerintah yang ternyata dipandang merugikan konsumen secara individual.

Dalam kasus perdata di pengadilan negeri, pihak konsumen yang diberi hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 UUPK, adalah:⁴⁴

- a. Seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan.
- b. Sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama.
- c. 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.
- d. 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.

2. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan (Non Litigasi)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdapat dalam Pasal 47 UUPK yang menyebutkan : “Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen”.

Mengikuti ketentuan tersebut, penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dapat ditempuh dengan dua cara, yaitu :

⁴⁴ Shidarta. Hukum Perlindungan..., h.169

- a. Penyelesaian penggantian kerugian seketika (secara langsung) dengan jalan damai.

Menurut Pasal 19 ayat (1) dan (3) Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, konsumen yang merasa dirugikan dapat menuntut secara langsung penggantian kerugian kepada produsen, dan produsen harus memberi tanggapan dan/atau penyelesaian dalam jangka waktu tujuh hari setelah terjadi transaksi berlangsung.

Dengan penetapan jangka waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi sebagaimana disebut dalam Pasal 19 ayat (3), maka dapat diduga bahwa penyelesaian sengketa yang dimaksud bukan penyelesaian sengketa yang rumit dan melalui pemeriksaan mendalam terlebih dahulu, melainkan bentuk penyelesaian sederhana dan praktis yang ditempuh dengan jalan damai. Sebagai penyelesaian perdamaian, maka tetap terbuka kemungkinan untuk menuntut pelaku usaha secara pidana.

Maka dengan mengikuti ketentuan Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian sengketa, sehubungan penyelesaian sengketa konsumen ini, cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan itu dapat berupa konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Dengan ini berarti bahwa sengketa konsumen diselesaikan terlebih dahulu dengan pertemuan langsung antara

konsumen dan pelaku usaha atau melalui bentuk pihak ketiga. Dengan konsultasi atau negosiasi, terjadi proses tawar-menawar untuk mencapai kesepakatan terhadap penyelesaian sengketa konsumen yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen.

Dengan cara mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli, ada pihak ketiga yang ikut membantu pihak yang bersengketa menemukan jalan penyelesaian di antara mereka. Pihak ketiga yang dimaksud adalah pihak yang netral, tidak memihak kepada salah satu pihak yang bersengketa. Disini pihak ketiga tidak memberi putusan atas sengketa, tetapi membantu para pihak menemukan penyelesaiannya.

Pada penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut, sesuai dengan Pasal 19 ayat (1), terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantianinya dapat berupa :

- 1) Pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa.
- 2) Penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya.
- 3) perawatan kesehatan.
- 4) pemberian santunan yang sesuai.

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen, dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada diantara mereka.⁴⁵

b. Tuntutan penggantian kerugian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

Jika pelaku usaha tidak mau menyelesaikan tuntutan ganti rugi tersebut atau di antara mereka tidak ada penyelesaian, konsumen dapat mengajukan kasus tersebut ke BPSK atau ke pengadilan. Mengikuti ketentuan Pasal 23 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa melalui BPSK ini dapat ditempuh, yaitu jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak dapat berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai kesepakatan, jika penyelesaian dipilih melalui BPSK dan apabila BPSK ini tidak berhasil menyelesaikan sengketa, maka sengketa masih dapat diserahkan ke pengadilan.

Penyelesaian sengketa melalui BPSK diawali dengan permohonan atau pengaduan korban, baik tertulis maupun tidak tertulis tentang peristiwa yang menimbulkan kerugian kepada konsumen. Yang dapat mengajukan gugatan atau permohonan penggantian kerugian melalui BPSK ini hanya seorang konsumen atau ahli warisnya. Sedangkan pihak lain yang dimungkinkan menggugat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 46 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, seperti misalnya kelompok konsumen, lembaga sawadaya masyarakat, dan

⁴⁵ Shidarta I. *Hukum Perlindungan...*, h.145-147

pemerintah, hanya dapat mengajukan gugatannya ke pengadilan (umum), tidak ke BPSK.

Undang-Undang perlindungan Konsumen tidak membuat ketentuan tentang bagaimana gugatan atau tuntutan diajukan. Mengikuti kebiasaan yang umum berlaku dalam berperkara perdata di Pengadilan, tuntutan diajukan dalam bentuk surat gugatan (tertulis) dengan sekurang-kurangnya menguraikan identitas, dasar tuntutan, dan isi tuntutan.

Atas permohonan itu, BPSK membentuk majelis yang berjumlah sekurang-kurangnya tiga orang, salah satu diantaranya menjadi ketua majelis. Dalam sidang pemeriksaan, majelis dibantu oleh seorang panitera. Pemeriksaan atas permohonan/tuntutan konsumen dilakukan sama seperti persidangan dalam pengadilan umum, yaitu ada pemeriksaan terhadap saksi, saksi ahli, dan bukti-bukti lain. Setelah melakukan pemeriksaan, majelis kemudian memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian pada konsumen, yang harus diganti oleh produsen.

Putusan majelis BPSK kemudian diberikan ke pengadilan negeri supaya dapat dilaksanakan. Akan tetapi, jika pihak-pihak yang bersengketa tidak puas dengan putusan majelis, mereka dapat mengajukan keberatannya ke pengadilan negeri setempat

dalam waktu paling lambat empat belas hari kerja sejak putusan diterima sesuai dengan Pasal 56 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

5. Hak dan Kewajiban Masyarakat, Pelanggan/Konsumen Listrik Menurut Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Kewajiban utama pelanggan PT. PLN adalah membayar rekening listrik tepat waktu. sebaliknya pelanggan PT. PLN berhak mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan keadaan baik. Bahkan apabila terjadi gangguan, pelanggan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan.⁴⁶

Namun kondisi yang ditemui sekarang ini adalah bawa pelanggan belum mendapatkan pelayanan secara optimal, mungkin akibat kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap apa yang menjadi hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen listrik dan apa pula hak dan kewajiban PT. PLN selaku produsen tenaga listrik. Selain itu, belum terciptanya hubungan timbal balik yang serasi antara PT. PLN dengan pelanggan/konsumen listrik telah menyebabkan banyak informasi dari PT. PLN yang sebenarnya layak untuk diketahui pelanggan, tidak sampai kepada pelanggan. Boleh jadi, banyaknya keluhan pelanggan tentang pelayanan PT. PLN lahir karena pelanggan selama ini tidak mengetahui informasi mengenai pelayanan PT. PLN. Akibat

⁴⁶ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Cetakan Pertama, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1996), h. 51.

ketidaktahuan pelanggan tersebut, tidak jarang dimanfaatkan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab. Tentu saja perbuatan ini tidak hanya merugikan pelanggan, tetapi juga sangat merugikan PT. PLN.⁴⁷

Tindakan-tindakan yang merugikan tersebut sebenarnya dapat dihindari oleh para pihak, jika masing-masing pihak paham betul apa saja yang menjadi hak dan kewajiban mereka masing-masing. Seyogyanya keserasian hubungan timbal balik antara PT. PLN dengan pelanggan/konsumen listrik perlu lebih ditingkatkan. Untuk itulah, alangkah bagusnya jika apa saja yang menjadi hak-hak dan kewajiban dari pelanggan/konsumen listrik benar-benar diketahui dan dapat dimengerti oleh setiap pelanggan/konsumen listrik itu sendiri.

Undang-undang tentang Ketenagalistrikan mengatur secara jelas apa saja yang menjadi hak dan kewajiban bagi masyarakat dan pelanggan/konsumen listrik. Tentang apa saja yang menjadi hak dan kewajiban serta tanggung jawab para pihak diatur dalam peraturan pemerintah saat ini yaitu Peraturan Pemerintah nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

Selanjutnya dalam Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02.P/451/M.PE/1991 tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dan Masyarakat menegaskan

⁴⁷ Sudaryatmo, *Masalah Perlindungan...*, h. 54.

juga apa yang menjadi hak dan kewajiban masyarakat dan pelanggan, yang diatur dalam Pasal 4 dan Pasal 5 yang berbunyi :

Pasal 4

- (1) Masyarakat di daerah usaha Pengusaha, berhak mendapatkan tenaga listrik yang disediakan Pengusaha serta memenuhi persyaratan penyambungan tenaga listrik.
- (2) Pelanggan mempunyai hak untuk : Mendapatkan pelayanan yang baik, mendapatkan tenaga listrik secara bersinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik serta mendapatkan pelayanan untuk perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan.

Pasal 5

- (1) Kewajiban pelanggan adalah : Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul sebagai akibat pemanfaatan tenaga listrik, menjaga dan memelihara keamanan Instalasi Pelanggan, menjaga dan memelihara alat pembatas dan atau alat pengukur pengusaha yang terpasang pada bangunan atau persil pelanggan, menjaga keamanan sambungan tenaga listrik yang berada pada bangunan atau persil pelanggan, menggunakan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya, menaati persyaratan penyambungan tenaga listrik sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri tentang Persyaratan Penyambungan Tenaga Listrik, memenuhi ketentuan Peraturan Instalasi

Ketenagalistrikan yang belaku dan mengizinkan pengusaha untuk melaksanakan haknya sebagaimana termaksud dalam pasal 2 Peraturan Menteri ini.

- (2) Pelanggan bertanggung jawab atas kesalahannya yang mengakibatkan kerugian terhadap pengusaha.
- (3) Pelanggan bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, jiwa dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukannya atau salah pemanfaatannya.

Tenaga listrik yang disediakan untuk kepentingan umum, baik oleh pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan maupun oleh Pemegang Izin Ketenagalistrikan untuk kepentingan umum harus diberikan dengan standar mutu dan keandalan yang baik, yang ditetapkan oleh Menteri Pertambangan dan Energi berdasarkan persetujuan Dewan Standarisasi Nasional. Disamping itu, dalam rangka memberikan perlindungan kepada pelanggan, maka instalasi ketenagalistrikan harus sesuai dengan Standard Ketenagalistrikan Indonesia, karena tenaga listrik mempunyai resiko bahaya yang cukup tinggi.

B. Landasan Teori

1. Teori Hak dan Kewajiban.

Menurut Prof. Dr. Notonegoro, hak adalah kuasa untuk menerima atau melakukan suatu yang semestinya diterima atau dilakukan oleh pihak tertentu dan tidak dapat dilakukan oleh pihak lain manapun juga yang pada prinsipnya

dapat dituntut secara paksa olehnya.⁴⁸ Sedangkan kewajiban adalah beban untuk memberikan sesuatu yang semestinya dibiarkan atau diberikan melalui oleh pihak tertentu tidak dapat oleh pihak lain manapun yang pada prinsipnya dapat dituntut secara paksa oleh yang berkepentingan. Dalam Pancasila, hukum perlindungan konsumen memperoleh landasan idiil (filosofis) hukumnya pada sila kelima yaitu : Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pengertian keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia, didalamnya terkandung suatu 'hak' seluruh rakyat Indonesia untuk diperlakukan sama di depan hukum. Hak adalah suatu kekuatan hukum, yakni hukum dalam pengertian subyektif yang merupakan kekuatan kehendak yang diberikan oleh tatanan hukum. Oleh karena itu hak dilindungi oleh tatanan hukum, maka pemilik hak memiliki kekuatan untuk mempertahankan haknya dari gangguan/ancaman dari pihak manapun juga.⁴⁹ Dalam prinsip-prinsip yang dianut Undang-undang tentang Ketenagalistrikan, Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PT.PLN) wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keadilan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

2. Teori Perlindungan Hukum

Yang dikemukakan oleh Phillipus M. Hadjon, dimana menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat merupakan tindakan pemerintah yang

⁴⁸ Notonegoro, *Pengertian Hak dan Kewajiban*, (Padang: PT Sumbartoday, 2010), h.30

⁴⁹ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, (Bandung: Nusamedia, 2006), h. 152

bersifat preventif dan represif.⁵⁰ Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, sedangkan perlindungan repressif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa, termasuk pada penanganan di lembaga peradilan. Dapat dinyatakan bahwa fungsi hukum adalah melindungi rakyat dari bahaya dan tindakan yang dapat merugikan. Terkait dengan penulisan skripsi ini, teori perlindungan hukum digunakan untuk melindungi konsumen pengguna jasa PT. PLN (Persero) terkait dengan pemadaman listrik secara sepihak, agar hak-hak dari konsumen dapat terpenuhi sesuai dengan yang diperjanjikan kedua belah pihak.

3. Teori Pertanggungjawaban

Oleh Hans Kelsen, dimana dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum.⁵¹ Dalam pertanggungjawaban dikenal dua istilah, yakni liability yang merupakan istilah hukum yang luas dan menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggungjawab yang meliputi hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. Responsibility berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, putusan,

⁵⁰ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, (Surabaya : Bina Ilmu, 1987), h. 25

⁵¹ Hans Kelsen, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, (Bandung: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h. 95.

keterampilan, kemampuan dan kecakapa meliputi juga kewajiban dalam bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan.⁵² Dalam hal ini, digunakannya teori pertanggung jawaban untuk mengkaji terkait tanggung jawab yang dilakukan oleh PT. PLN Persero dalam menangani permasalahan pemadaman listrik.

4. Teori Kontrak Sosial

Dengan adanya gagasan ketatanegaraan al-Mawardi mengenai perjanjian atau kontrak sosial semakin memperjelas pentingnya hubungan antara *ahl al-aqdi wa al-Halli* atau *ahl al-Ikhtiar* dan imam atau kepala Negara. Hubungan ini merupakan hubungan antara dua pihak peserta kontrak sosial atau perjanjian atas dasar sukarela, satu kontrak atau persetujuan yang melahirkan kewajiban dan hak bagi kedua belah pihak atas dasar timbal balik. Oleh karenanya, selain berhak untuk ditaati oleh rakyatnya dan menuntut loyalitas penuh dari mereka, imam juga mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi terhadap rakyatnya, seperti memberikan perlindungan kepada mereka dan mengelola kepentingan mereka dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Menurut al-Mawardi, antara lain yang menjadi kewajiban seorang imam adalah:

- a) Menjaga dasar-dasar agama yang telah disepakati ulama salaf,

⁵² Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo,2006), h. 335.

- b) Menegakkan keadilan, supaya yang kuat tidak menganiaya yang lemah dan yang lemah tidak merasa teraniaya,
- c) Menegakkan hukum, supaya agama Allah SWT dan hak-hak umat terjaga,
- d) Menjaga keamanan dan menjaga daerah kekuasaannya dari gangguan musuh dan penjahat, sehingga umat dapat menjalankan kehidupan mereka dengan baik dan jiwa dan harta mereka terjamin,
- e) Mengadakan jihad atau memerangi orang-orang yang memusuhi Islam, sehingga mereka menganut Islam atau mengikat perjanjian damai supaya semua orang bebas menganut dan menjalankan Allah swt.
- f) Mengatur pengelolaan keuangan negara.⁵³ Sedangkan hak-hak imam diperoleh apabila imam telah menjalankan kewajibannya dan memberikan hak rakyat serta menunaikan hak Allah swt, maka rakyat berkewajiban mematuhi dan mendukung kebijaksanaannya.⁵⁴

5. Teori Equality Before The Law

Pasal 27 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa: Segala warga Negara bersamaan kedudukannya didalam hukum dan pemerintahan dan wajib menjunjung hukum dan pemerintahan itu dengan tidak ada kecualinya.⁵⁵ Ini merupakan pengakuan dan jaminan hak kesamaan

⁵³ Imam al-Mawardi, *al-Ahkam alSulthaniyyah...*, h. 15-16.

⁵⁴ Imam al-Mawardi, *al-Ahkam alSulthaniyyah...*, h. 17.

⁵⁵ Yasir Arafat. *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan perubahannya*, Permata Press. h. 26

semua warganegara dalam hukum dan pemerintahan. Makna *equality before the law* ditemukan di hampir semua konstitusi negara. Inilah norma yang melindungi hak asasi warga Negara. Kesamaan di hadapan hukum berarti setiap warga negara harus diperlakukan adil oleh aparat penegak hukum dan pemerintah. Maka setiap aparat penegak hukum terikat secara konstitusional dengan nilai keadilan yang harus diwujudkan dalam praktik. Untuk mewujudkan Negara hukum kesejahteraan, salah satu bentuk tindakan pemerintah adalah adanya pelayanan energi listrik yang berdasarkan hukum. Pelayanan penyediaan energi listrik dilakukan pemerintah dengan melalui Perusahaan Listrik Negara (PLN). Pelayanan PLN sebagai perusahaan negara wajib melakukan pelayanan masyarakat demi kemakmuran rakyat bukan sekedar profit oriented. Paradigma demikian harus dilaksanakan oleh setiap PLN di semua sektor wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

6. Teori Kepastian Hukum

Menurut Satjipto Raharjo, Kepastian Hukum merupakan bagian dari unsur hukum, diutamakan untuk peraturan hukum tertulis. Apabila tidak adanya suatu unsur kepastian dalam hukum, maka hukum tersebut tidak akan dipatuhi karena semua orang tidak mempunyai pegangan terhadap perilakunya. *Ubi jus incertum, ibi jus nullum* (di mana tiada kepastian hukum, di situ tidak ada hukum).⁵⁶ Menurut Sudikno Mertokusumo berpendapat bahwa kepastian hukum adalah suatu bentuk perlindungan yang dibutuhkan

⁵⁶ Satjipto Raharjo, *Hukum Dalam Jagat Ketertiban* (Jakarta: UKI PRESS, 2006). h. 112

dan diharapkan oleh semua orang dalam menghadapi tindakan yang tidak seharusnya dilaksanakan atau dilarang. Dengan adanya kepastian hukum tersebut pun dapat menjaga ketertiban serta terjamin keamanan dalam masyarakat.⁵⁷ Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepastian hukum sendiri adalah suatu jaminan yang menyatakan bahwa hukum harus dijalankan dengan tepat dan pasti. Jika suatu hukum tidak terdapat kepastian didalamnya maka hukum tidak akan ditaati serta tidak dapat dijadikan pedoman bagi setiap orang. Tanpa adanya kepastian hukum, orang tidak tahu apa yang harus dilaksanakan serta akan sulit untuk mencapai suatu keputusan yang pasti dan akhirnya akan timbul keresahan akibat ketidakpastian hukum tersebut. Dengan adanya suatu kepastian dalam hukum maka akan menjadi harapan bagi setiap orang yang ingin berlaku adil terhadap tindakan sewenang-wenang yang dilaksanakan oleh para penegak hukum dimana para penegak hukum tersebut tidak melakukan hak dan kewajiban serta tugas mereka dengan sebagaimana mestinya. Selain itu, dengan adanya kepastian hukum tersebut masyarakat akan tahu kejelasan akan hak dan kewajiban masing-masing menurut hukum serta masyarakat akan mengetahui bahwa suatu perbuatan tersebut benar atau salah akan mendapat konsekuensi hukum yang pasti, tanpa melihat subjek maupun objeknya.

⁵⁷ Sudikno Mertokusumo, *Perkembangan Teori Dalam Ilmu Hukum* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2010). h. 34

C. Penelitian Yang Relevan

Dengan ini dinyatakan bahwa tesis yang berjudul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Studi Kasus Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun)” adalah sepenuhnya hasil dari pemikiran dan tulisan yang ditulis oleh penulis sendiri dengan menggunakan beberapa referensi. Beberapa penelitian yang ditelusuri berkaitan dengan penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Muhammad April, SH. 2010. Program Studi Ilmu Hukum Universitas Islam Indonesia dengan Tesis yang berjudul, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan/Konsumen Listrik Dalam Pelayanan Ketenagalistrikan (Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT.PLN Cabang Palembang)*.⁵⁸ Adapun yang menjadi rumusan dalam penelitian ini adalah: bagaimana Perlindungan Hukum yang diberikan kepada Pelanggan/Konsumen Listrik dan bagaimana upaya hukum apa serta sanksi apa yang ditempuh apabila pelanggan/konsumen listrik dirugikan oleh PT.PLN. Sedangkan penelitian yang saya bahas mengenai bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun, bagaimana penerapan undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan terhadap perlindungan konsumen terkait

⁵⁸ Muhammad April. Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan/Konsumen Listrik Dalam Pelayanan Ketenagalistrikan (Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT.PLN Cabang Palembang)*. 2010

pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun serta faktor apa yang mendukung dan yang menghambat dalam menerapkan Undang-undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun?

2. Jurnal Septian Adi Chandra. 2013. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Tipe Konsumen Tidak Terinformasi)*.⁵⁹ Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah pelaksanaan perencanaan pemadaman listrik dengan tujuan pemeliharaan jaringan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, bagaimana perlindungan hukum terhadap hak-hak konsumen listrik dalam pemadaman yang disebabkan pemeliharaan jaringan.
3. Jurnal Maria Eva. 2017. Fakultas Hukum Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kota Palembang*.⁶⁰ Permasalahan dalam penelitian ini adalah mengenai bagaimana perlindungan hukum terhadap pelanggan konsumen PLN apabila terjadi pemadaman listrik di Kota Palembang dan upaya hukum bagi pelanggan atau konsumen PLN terhadap terjadinya pemadaman listrik di Kota Palembang. Jenis

⁵⁹ Jurnal Septian Adi Chandra. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Tipe Konsumen Tidak Terinformasi)*. 2013

⁶⁰ Jurnal Maria Eva. Fakultas Hukum Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kota Palembang*. 2017.

penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah melakukan pendekatan hukum empiris yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan perlindungan hukum terhadap konsumen listrik di kota Palembang yang telah merugikan konsumen maka pemberian reduksi yang diberikan oleh PLN terhadap konsumen belum memenuhi ketentuan pemberian ganti rugi sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 4 tentang Perlindungan Konsumen. Upaya hukum yang dapat dilakukan sehubungan dengan penyelesaian sengketa konsumen listrik adalah melalui pengadilan dan di luar pengadilan.

D. Kerangka Pikir

Kerangka Pikir Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka yang telah diuraikan sebelumnya. Maka kerangka pikir disusun dengan bertitik tolak pada Teori perlindungan hukum, Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Keseluruhan peraturan tersebut akan memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat yang sebagian besar adalah konsumen Kelistrikan, dan stabilitas serta tanggung jawab yang maksimal pada pelaku usaha atas kesejahteraan sosial dan lingkungan masyarakat sekitar.

Perihal analisis perlindungan hukum terhadap pelayanan kelistrikan PT.PLN (persero) tersebut, terdapat dua variabel yang hendak diteliti yaitu bentuk pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) dalam mewujudkan

kesejahteraan umum dan perlindungan konsumen terhadap kinerja PT. PLN (persero). Indikator yang akan diteliti meliputi pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) sebagai penyedia tenaga kelistrikan serta pertanggungjawaban PT. PLN (Persero) sebagai pengelola usaha penyediaan tenaga listrik. Sedangkan indikator dari variabel Bentuk Tanggung jawab PT. PLN (Persero) terhadap pelayanan kelistrikan bagi masyarakat yaitu meliputi ketersediaan listrik bagi masyarakat, pelayanan kelistrikan bagi masyarakat, serta penetapan tarif dasar listrik.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) studi kasus yaitu penelitian langsung yang penulis lakukan secara intensif, terinci dan mendalam pada PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun serta para konsumen listrik di kecamatan Ketahun.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian sebagai sasaran yang sangat membantu untuk menentukan data yang diambil, sehingga lokasi sangat menunjang untuk dapat memberikan informasi yang valid. Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis adalah PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun.

C. Populasi Dan Sampel Penelitian

Adapun populasi secara keseluruhan penelitian terfokus pada semua elemen yang saling berkaitan satu dengan lainnya dalam satu wilayah yang menyangkut berbagai aspek, serta cara pengambilan sampel responden dalam penelitian menggunakan teknik Purposive sampling, dimana sampel responden tersebut terdiri dari beberapa populasi dan diambil beberapa sampel penelitian secara kelesuruhan :

1. Satu orang pegawai di PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur.

2. Satu orang pegawai PT.PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun
3. Lima orang konsumen PT.PLN (Persero) di Kecamatan Ketahun.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:⁶¹

1. Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian dengan mengenakan alat pengukuran atau alat pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari, seperti Al-Quran dan As-Sunnah, Undang-Undang perlindungan konsumen, Undang-Undang ketenagalistrikan, dan peraturan pemerintah.
2. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti Tafsir Al-Qur'an, buku-buku, hasil penelitian, artikel ilmiah, makalah, dokumen yang berkaitan dengan penelitian dalam hal ini PT. PLN (Persero) Rayon Argamakmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun.

E. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam pengumpulan data diusahakan sebanyak mungkin data yang diperoleh atau dikumpulkan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu :

⁶¹ [http://zona.prasko.blogspot.com/data primer dan data sekunder](http://zona.prasko.blogspot.com/data-primer-dan-data-sekunder). Html.21-02-2021

1. Data primer, Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara :

a. Observasi atau pengamatan.

Observasi adalah pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis. Maksudnya, observasi atau pengamatan yang melibatkan peneliti dalam kegiatan, orang yang menjadi sasaran peneliti tanpa mengakibatkan perubahan pada kegiatan yang bersangkutan.⁶² Atau bisa dikatakan observasi merupakan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap masalah-masalah yang terjadi terhadap pelaksanaan perlindungan hukum bagi konsumen. Penulis akan melakukan pengamatan langsung pada kantor PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun dan tempat usaha yang mengalami kerugian atas pemadaman listrik.

b. Interview atau wawancara.

Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data dalam suatu penelitian untuk mendapat informasi dengan cara

⁶² Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Social Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jakarta: Erlangga, 2009), h. 101.

bertanya langsung secara tatap muka (*face to face*).⁶³ Penulis akan melakukan secara sistematis dan dilandaskan kepada tujuan penelitian untuk memperoleh data yang akurat dan tepat. Interview yang digunakan adalah interview terpimpin artinya dilakukan dengan menggunakan kerangka pertanyaan agar tidak banyak waktu terbuang, akan tetapi tidak menutup kemungkinan muncul pertanyaan yang baru agar pengumpulan data ini tidak monoton dan terkesan formal tetapi di buat santai dan terarah.⁶⁴ Dalam penelitian ini penulis akan melakukan wawancara kepada nara sumber diantaranya:

- 1). Pelaku Usaha yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur di Kecamatan Kota Arga Makmur.
- 2). Pegawai atau staf yang bertugas di PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun di Kecamatan Ketahun.
- 3). Konsumen listrik di kecamatan Ketahun.

c. Kuisisioner

Kuisisioner adalah daftar pertanyaan terstruktur dengan alternatif jawaban yang telah tersedia sehingga responden tinggal

⁶³ Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Social Berbagai Alternatif Pendekatan*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 69.

⁶⁴ Hadari Nawawi dan M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press, 1995), h. 101.

memilih jawaban sesuai dengan aspirasi, persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadinya. Dalam penelitian survey, penggunaan kuisisioner merupakan hal pokok untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan sesuai pokok permasalahan dan tujuan penelitian hasil kuisisioner tersebut berupa (pilihan) jawaban dari responden harus diolah, diedit, dan diberi kode lalu dihitung bersama dengan kuisisioner lainnya. Dalam laporan hasil penelitian, data kuisisioner akan menjadi uraian deskriptif dan teoritis, dan akhirnya diperoleh kesimpulan.⁶⁵

Pengambilan sampling konsumen listrik PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun menggunakan penentuan anggota sampling random bertingkat (*stratified random sampling*). Pada teknik sampling ini peneliti mencoba membagi populasi pada tingkatan-tingkatan dalam suatu stratum yang homogen berdasarkan karakteristik pada tiap tingkatannya dan dapat diidentifikasi dalam populasi studi.⁶⁶

d. Dokumentasi

Selain data yang berwujud dari hasil wawancara, seorang peneliti juga dapat mencari data yang berwujud hasil tulisan

⁶⁵ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 201

⁶⁶ Restu Kartiko Widi, *Asas Metodologi Penelitian...*, h. 202

(*printed*), cetakan atau rekaman.⁶⁷ Metode ini penulis untuk memperoleh dokumen-dokumen yang terkait dengan pelayanan konsumen bagi pengguna listrik PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur dan PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun yang berupa data pemadaman listrik.

2. Data sekunder, Yaitu data yang pengambilannya diperoleh dari studi kepustakaan dengan jalan mempelajari buku-buku kepustakaan untuk mencari konsepsi-konsepsi penemuan yang ada kaitannya dengan pokok permasalahan di dalam penelitian ini. .

F. Teknik Analisis Data

Tahap analisis data merupakan tahap yang paling menentukan, sebab pada tahap inilah seorang peneliti harus mampu menelaah semua data yang diperoleh baik data primer maupun data skunder. Analisis data ini berdasarkan pada data yang terkumpul dari hasil penelitian yang diklarifikasikan sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian. Selain itu analisis data dapat diberi arti sebagai makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian itu sendiri.

Analisis hasil penelitian berisi uraian tentang tentang cara-cara yang menggambarkan bagaimana data yang sudah terkumpul dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang sedang dikaji. dalam penelitian ilmu hukum empiris, peneliti membangun teorinya dengan menganalisa fakta-fakta social

⁶⁷ Hadari Nawawi dan M. Martini Hadari, *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gajah Mada Universiti Press, 1995), h. 101.

melalui bantuan hukum atau sebaliknya hukum itu dijelaskan melalui bantuan fakta fakta sosial yang ada dan berkembang dalam masyarakat.

Teknik analisis data pada dasarnya adalah analisis deskriptif yang diawali dengan mengelompokkan data dan informasi yang diperoleh di lapangan. Kemudian dilakukan interpretasi dan analisis secara keseluruhan agar mendapatkan gambaran hasil secara utuh. Sedangkan menurut Miles dan Huberman analisis data empiris terdiri dari 3 alur kegiatan yaitu :

1. Reduksi Data, merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan transformasi data.
2. Penyajian Data, merupakan suatu bentuk kumpulan informasi yang tersusun dan dapat memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan.
3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi, yaitu data yang telah diperoleh di lapangan sedemikian rupa kemudian dilakukan analisis dan interpretasi terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya. Akan tetapi sebelum dilakukan tiga alur analisis tersebut hal pertama yang penting harus dilakukan adalah Pengumpulan Data yaitu proses perolehan data dari hasil observasi dan interview.

Pengelolaan data adalah kegiatan merapikan data hasil dari pengumpulan data sehingga siap dipakai untuk dianalisa. Setelah data diperoleh melalui penelitian kepustakaan maupun penelitian lapangan maka data tersebut diolah secara kualitatif berdasarkan fakta yang ada untuk memperoleh jawaban atas

permasalahan dalam tesis ini. Data kualitatif sumber data bisa berupa orang, peristiwa, lokasi, benda, dokumen, atau arsip. Beragam sumber tersebut menuntut cara tertentu yang sesuai guna mendapatkan data. Pada proses tersebut, analisis dilakukan sejak awal, bersamaan dengan proses pengumpulan data. Landasan teori bermanfaat sebagai pemandu agar fokus dengan fakta yang ada di lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah yang menjadi narasumber adalah sebagai berikut :

1. Wawancara dengan konsumen PT. PLN (Persero) rayon Arga Makmur maupun konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun.
2. Wawancara dengan pihak PT. PLN (Persero) rayon Arga Makmur dan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun.

Berikut ini adalah hasil paparan lapangan yang dilakukan di tiga lokasi, yaitu yang pertama konsumen PT. PLN (Persero) rayon Arga Makmur maupun konsumen PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun. Pihak PT. PLN (Persero) rayon Arga Makmur dan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun.

“Nur, usia 20 tahun alamat desa Giri Kencana di Kecamatan Ketahun, konsumen pengguna listrik di kecamatan Ketahun, Nur sebagai Karyawan *fotocopy* Ival. Mengungkapkan bahwa Nur tidak mengetahui apasaja yang menjadi hak dan kewajiban konsumen listrik. Di tempat Nur tinggal ataupun tempat Nur bekerja sering terjadi pemadaman listrik, setiap awal bulan. “Pelayanan yang diberikan PLN Ketahun relative, kadang puas kadang tidak, pelayanan diloket pembayaran sangat memuaskan, hanya saja tidak puas ketika ada pemadaman listrik sehingga menghambat pekerjaannya” ujar Ibu Nur.⁶⁸

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Nur, Pelanggan Listrik di kecamatan Ketahun, Tanggal 31 Mei 2021 di Ketahun.

Apabila ada pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Ketahun sangat berdampak bagi pendapatan atau pemasukan usaha *fotocopy* dan *print out* ibu Nur, karena perihalnya, “jika ada pemadaman, pasti orang yang mau *fotocopy* dan ngeprint pasti balik dan tidak jadi *fotocopy*, hal tersebut akan mengurangi pemasukan saya, biasa jika pemadaman lama banget yah pensapatan saya turun hingga 50% dalam sehari”. Bu Nur tidak pernah melakukan komplain kepada PLN Ketahun selama itu tidak melenceng dari tugas PLN Ketahun dan tidak pernah meminta ganti rugi atas pemadaman yang terjadi”.

Wawancara kedua dengan konsumen PLN Ketahun.

Arif Nugroho, 26 tahun alamat Bukit Makmur D6 sebagai pemilik percetakan Gemilang, ia merupakan salah satu pelanggan listrik di kecamatan Ketahun mengakui bahwa dia tidak tahu mengenai hak dan kewajiban sebagai konsumen, dan tidak mengetahui jika pelanggan boleh menuntut kompensasi terhadap pemadaman listrik. Apabila ada pemadaman listrik oleh PLN Ketahun sangat berdampak pada pendapatan Bapak Arif, karena ketika pemadaman telah menghambat semua pekerjaan yang mana usaha percetakan itu sangat mengandalkan listrik. Adapun lama evaluasi yang akan dilakukan oleh petugas menurut Bapak Arif tidak dapat ditentukan secara pasti. Petugas harus memeriksa data-data yang ada di lapangan terlebih dahulu.⁶⁹

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Nur, adapula pelanggan listrik yang mengetahui haknya untuk memperoleh kompensasi, akan tetapi tidak mengetahui prosedur pengajuan kompensasi tersebut.⁷⁰

Wawancara yang ke tiga dengan konsumen PLN Ketahun.

Ibu Eva, yang membuka usaha Laundry di Kecamatan Ketahun, mengetahui tentang kompensasi akan tetapi tidak paham proses pengajuannya. Jika melihat besar angka standar kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Dengan harga jual dasar listrik Rp. 775,-/KwH, maka kompensasi belum sebanding dengan kerugian yang ditanggung oleh pelanggan karena pemadaman. Belum lagi dalam pengajuan kompensasi dilakukakan evaluasi yang tidak jelas berapa lama. Sehingga dapat dikatakan usaha yang dilakukan untuk

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Arif, Pelanggan Listrik di kecamatan Ketahun, Tanggal 25 Mei 2021 di Ketahun.

⁷⁰ Wawancara dengan Ibu Nur, Pelanggan Listrik di kecamatan Ketahun, Tanggal 31 Mei 2021 di Ketahun.

memperoleh kompensasi, besar nilai kompensasi dan nilai kerugian yang di tanggung konsumen belumlah sebanding.⁷¹

Wawancara keempat dengan konsumen PLN Ketahun.

Anton, 37 tahun alamat Bukit Tinggi D2, pemilik usaha Depot Ratna RO, mengungkapkan beliau tidak mengetahui mengenai hak dan kewajiban konsumen listrik. Di tempat tinggalnya sangat sering terjadi pemadaman, bahkan satu minggu 4 kali. Menurut pak Anton, ketika terjadi pemadaman oleh PLN Ketahun sangat berdampak pada pendapatan pak Anton, karena ketika pemadaman yang beliau alami adalah harus menggantinya dengan dessel atau jenset jadi itu harus mengeluarkan biaya lagi.⁷²

Wawancara kelima dengan konsumen PLN Ketahun.

Arif, 35 tahun alamat Bukit Tinggi D2, pemilik usaha mebel, mengungkapkan bahwa ditempat tinggalnya sering terjadi pemadaman listrik sehingga menghambat pekerjaannya. Dimana banyak sekali pesanan lemari, meja rias, kursi bahkan tempat tidur yang tidak dapat terselesaikan tepat waktu. Ia berharap pihak PLN segera membenahi apabila ada kerusakan gardu atau travo agar aliran listrik bisa normal kembali.⁷³

Dari wawancara dengan beberapa konsumen PLN Ketahun yang memiliki usaha kecil Menengah dapat diketahui bahwasanya para konsumen lebih dominan tidak mengetahui hak dan kewajiban sebagai konsumen listrik yang tertera dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan dan tertera juga hak dan kewajiban konsumen dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Apabila ada pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) kebanyakan pendapatan dari para

⁷¹ Wawancara dengan Bapak Arif Nugroho, Pelanggan Listrik di kecamatan Ketahun, Tanggal 31 Mei 2021 di Ketahun.

⁷² Wawancara dengan Bapak Anton, Pelanggan Listrik di kecamatan Ketahun, Tanggal 07 juni 2021 di Ketahun.

⁷³ Wawancara dengan Bapak Arif, Pelanggan Listrik di kecamatan Ketahun, Tanggal 07 juni 2021 di Ketahun.

konsumen menurun, bahkan hamper 50% dari pendapatan biasanya jika tidak ada pemadaman. Akan tetapi, para konsumen tidak pernah melakukan komplain kepada PLN.

Selain itu, konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini diatur dalam Pasal 4 huruf h 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan dan / atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02.P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e, “PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur Pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri Pertambangan dan Energi.

Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Departemen Energi dan Sumber Daya Mineral melalui Surat Keputusan (SK) Nomor 114-12/39/600.2/2002 (SKLDPE-DSM) Tentang Tingkat Pelayanan Mutu (TMP) PT. PLN (Persero), mengatur adanya standard pelayanan minimum. Selain itu

telah pula ada sanksi berupa pengurangan tagihan rekening listrik apabila ada pelanggaran. angka standard yang berlaku di PT. PLN (Persero) berdasarkan SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 116 tahun 2003 Pasal 3 ayat (1) adalah pelanggan dapat memperoleh kompensasi ganti rugi sebesar 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP.

Pelanggan dapat mengajukan kompensasi dengan memasukkan laporan pengaduan tertulis ke PLN. Setelah laporan pengajuan kompensasi tertulis masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.

Berkaitan dengan kompensasi, sebagian besar pelanggan listrik tidak mengetahui bahwa mereka berhak menerima kompensasi apabila terjadi pemadaman listrik yang melanggar TMP.

Wawancara keenam dengan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur.

“Ashadi, 30 tahun Pegawai PT. PLN, pemadaman listrik atau tepatnya pemadaman itu sebabkan karena gangguan dan pemeliharaan. Apabila terjadi gangguan itu sifat padamnya listrik tidak diinginkan, karena gangguan itu ada penyebab eksternal maupun internal. Penyebab eksternal itu sendiri disebabkan oleh pohon, hewan maupun layang-layang dan peralatan-peralatan yang ada diluar yang mengganggu jaringan PLN sedangkan penyebab internal itu sendiri seperti kerusakan pada travo atau gardu instalasi listrik. Yang kedua terkait dengan pemeliharaan, PT. PLN sendiri memiliki team PDKB (Pemelihara Dalam Keadaan Bertegangan), team tersebut bekerja tanpa padam, tapi ada juga kondisi yang tetap kita kerjakan dalam kondisi padam yaitu untuk *safety personil*. Adapun antisipasi dan langkahnya untuk pemeliharaan kita pasti mengumumkan media masa, radio atau surat-surat kelurahan kecamatan atau instansi-instansi dan pelanggan prioritas. Pemadaman listrik dilakukan ketika gangguan tidak bisa diprediksi lamanya sampai kapan karena gangguan sendiri bukan pemadaman yang kita rencanakan, tetapi ketika pemadaman tidak mesti yang jelas pihak PLN meminimalisir sampai setiap minggu konsumen

merasakan padam, biasanya dilakukan pada siang hari, kalau malam hari 90% padam gara-gara gangguan. Misal pemeliharaan gara-gara layang-layang nempel mungkin pemadaman hanya sebentar, tapi jika pemeliharaan alat dan jaringan pemadaman dilakukan lumayan lama sekitar 4 jam tergantung jenis pekerjaan.⁷⁴

Lisrik dicabut atau diputus ketika menunggak? Dalam PLN itu ada rekening listrik berjalan sampai tanggal 20 perbulan, ketika sampai tanggal 20 konsumen tidak melakukan pembayaran maka tanggal 21 sudah dikenakan sanksi pemutusan untuk satu bulan dan dua bulan menunggak, ketika tiga bulan menunggak maka PLN melakukan bongkar apung, kwh meternya diambil oleh PLN dan ketika konsumen tersebut ingin menikmati listriknya lagi maka ia harus melunasi tunggakan tersebut ditambah dengan biaya pasang baru. Sudah ada di SPJBTL, jadi ketika pemutusan saat diatas tanggal 20 tadi. Memang kelihatannya PLN terkesan melakukan pemutusan tersebut hanya sepihak, tapi ketika dilapangan PLN ada surat kerjanya yang berisi perintah pemutusan.

PLN pernah melakukan pemadaman secara sepihak? Arti sepihak itu seperti ini, kalau terjadi pemadaman dikarenakan pemeliharaan memang yang harus PLN lakukan untuk menjaga propertinya, usia peralatan biar tidak terjadi gangguan. Kalau secara sepihak semena-mena karena kekurangan energy PLN Argamakmur tidak pernah.

PLN Argamakmur menerima keluhan dari konsumen dengan menyediakan masa untuk menerima komplain dari para konsumen. Keluhan itu banyak, PLN membagi dalam dua jenis yang pertama itu ada keluhan teknis seperti keluhan padam yang sifatnya gardu ada yang sifatnya yang satu rumah itu 24 jam langsung kita tangani, dan yang kedua ada keluhan non teknis PLN menyediakan call center 123 langsung didistribusikan kesetiap rayon.

Apabila ada konsumen yang menuntut kepada PLN karena ditempat tinggalnya sering ada pemadaman? PLN mempunyai TMP (Tingkat Mutu Pelayanan) yang disahkan oleh kementerian yang tidak hanya disahkan oleh PLN sendiri, karena PLN ini kan BUMN sebagai operatornya pemerintah yang melaksanakan yang diikat pemerintah. Kalau menuntut secara keluhan lewat surat ataupun datang langsung ke kantor, PLN sering menerimanya, dan kami dari pihak PLN telah menjelaskan alasan kenapa sering terjadi pemadaman listrik di wilayah mereka. Dan Alhamdulillah mereka menerima alasan dengan baik dan kami pihak PLN akan berusaha semaksimal mungkin untuk

⁷⁴ Wawancara dengan Ashadi, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 Mei 2021 di Arga Makmur.

memberikan penerangan yang sebagaimana mestinya karena kepuasan konsumen yang paling utama.

Apa pernah sampai ke Pengadilan? Kalau sampai dibawa ke pengadilan masih belum pernah. Karena PLN berusaha menerapkan asas-asas yang memperhatikan hak dan kewajiban konsumen. Dengan adanya pemadaman listrik apakah konsumen dikenai biaya saat pemadaman? Selama tidak melebihi TMP, ia tidak dapat penggantian kecuali kalau melebihi. Misalnya dalam satu tahun ada 7 kali padam, ternyata lebih sampai 9 kali padam baru pihak PLN memberikan kompensasi kepada konsumen. Kalau token penggantianinya berupa pulsa, kalau pascabayar dan fan pengurangan rekening.

Terkait dengan bentuk pertanggungjawaban apabila terjadi pemadaman listrik, itu memang ada yaitu berupa ganti rugi yang berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Tetapi kasus pemadaman listrik di kecamatan ketahun itu murni karena factor cuaca dimana sering terjadi hujan lebat dan angin kencang sehingga membuat banyak pohon tumbang yang mengenai kabel listrik jadi untuk besaran kompensasi itu tidak ada karena itu diluar dari kuasa kami sebagai pihak PLN dan itu murni karena Faktor alam.⁷⁵

Wawancara ketujuh dengan pihak PT. PLN (Persero) Rayon Arga Makmur Kantor Jaga Ketahun.

“ Rio, 29 tahun sebagai Spv di PLN Ketahun. Mengungkapkan bahwa pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN terjadi karena ada suatu perbaikan atau penggantian kontruksi atau material-material yang sudah rusak, penggantian tiang-tiang yang sudah rapuh, penggantian pin isolator, perbaikan konduktor lepas dari pin isolator, pengamanan GW lepas atau putus. Biasanya pemadaman akibat GW lepas atau tiang retak memakan waktu sekitar 7 jam perbaikan dan pelaksanaannya dari jam 8 pagi sampai jam 4 sore maksimal. Pemadaman listrik dilakukan tidak menentu, kalau ada temuan dari tim inspeksi harus diperbaiki baru PLN Ketahun memperbaiki dan melakukan pemadaman listrik.⁷⁶

Listrik dicabut atau diputus berarti konsumen tersebut menunggak dalam pembayarannya. Karena dalam PLN itu ada rekening listrik berjalan sampai tanggal 20 perbulan, ketika sampai tanggal 20 konsumen tidak melakukan pembayaran maka tanggal 21 sudah

⁷⁵ Wawancara dengan Ashadi, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 23 Mei 2021 di Arga Makmur.

⁷⁶ Wawancara dengan Rio, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

dikenakan sanksi pemutusan untuk satu bulan dan dua bulan menunggak, karena hal tersebut sudah tertera dalam SPJBTL mbak. Terkait PLN melakuakn pemutusan jaringan secara sepihak itu tidak pernah, karena pihak PLN sendiri sebelum melakukan pemadaman atau pemutusan jaringan di suatu rumah pasti akan meminta izin dari pihak pemilik rumah tersebut. Saat pemadaman listrik konsumen tidak dikenakan biaya rekening listrik.⁷⁷

Kalau masalah keluhan sering mbak, tetapi untuk masyarakat Ketahun itu sudah tahu akan penyebab pemadaman listrik dan kebanyakan konsumen listrik di kecamatan ketahun sudah memaklumi akan adanya pemadaman listrik, karena seperti yang kita ketahui untuk wilayah Bengkulu Utara khususnya di Kecamatan Ketahun mayoritas melewati perkebunan sawit dan karet jadi sudah biasa apabila terjadi pemadaman yang di akibatkan oleh ranting pohon mengenai kabel listrik.

B. Pembahasan

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait Pemadaman

Listrik Di Kecamatan Ketahun

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tenaga listrik dapat dilihat pada penerapan Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen.

Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Pemadaman listrik yang terjadi dengan frekuensi yang cukup sering dan terjadi selama beberapa jam lamanya tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat pengguna listrik, karena dengan sendirinya juga konsumen terpaksa harus menghentikan aktifitasnya.

Pasal 4 huruf c menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur, berkaitan dengan pemadaman listrik yang sering terjadi dan sering juga berlangsung selama

⁷⁷ Wawancara dengan Rio, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

berjam-jam, konsumen kadang tidak mendapatkan info yang benar bahkan kadang tidak ada pemberitahuan sama sekali dari PT. PLN.

Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh masyarakat pengguna listrik atau konsumen apabila akan melaporkan gangguan yang terjadi yang berkaitan dengan penggunaan listrik. PT PLN menyarankan bahwa apabila terjadi gangguan untuk segera menghubungi keluhan pelanggan, namun yang terjadi adalah keluhan sering hanya didengarkan tapi tindaklanjutnya sangatlah lambat. Jelas tindakan yang demikian tidak sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 4 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menentukan bahwa ‘konsumen berhak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan atau jasa yang dipergunakan.’⁷⁸

Pasal 4 huruf e menentukan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pada awal pemasangan pemakaian listrik di rumah, PT. PLN tidak pernah menjelaskan kepada konsumen bahwa apabila di kemudian hari timbul permasalahan, ada langkah-langkah yang dapat diambil oleh konsumen sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf e. Namun yang terjadi adalah tidak sesuai dengan ketentuan Pasal 4 huruf e, pelanggan atau konsumen hanya disarankan untuk membuat pengaduan ke bagian keluhan pelanggan, bahkan konsumen justru sering mendapatkan perlakuan yang sepihak dari PT. PLN apabila terjadi keterlambatan dalam membayar tagihan listrik. PT. PLN langsung mengeksekusi dengan mengangkat

⁷⁸ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4

meter pencatat pemakaian listrik. Pasal 4 huruf h menegaskan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian.

Menurut Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang namun hak ini tidak diketahui oleh sebagian besar pelanggan.

Sebagian besar pelanggan belum mengetahui tentang kompensasi yang dapat diterima bila pemadaman listrik terjadi selama berjam-jam. PT. PLN ada kecendrungan bersifat tertutup atas kebijakan yang ada dalam Pasal 4 huruf h Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 ini.

Menurut Pasal 6 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha wajib menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan jasa yang diperdagangkannya. Sebaliknya, pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. Sementara itu konsumen berhak untuk memilikih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Konsumen listrik wajib membayar tagihan listrik dengan tepat waktu, sebaliknya konsumen listrik berhak untuk mendapatkan tenaga

listrik secara berkesinambungan. Apabila terjadi gangguan, konsumen berhak mendapatkan pelayanan atas perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan terhadap mutu tenaga listrik yang disalurkan.

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat kita lihat hak PT. PLN yaitu:

- a. Hak menerima pembayaran atas listrik yang telah dinikmati konsumen.
- b. Untuk kepentingan umum, pengusaha dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik.
- c. Sepanjang tidak bertentangan dan memperhatikan perundangundangan yang berlaku, untuk kepentingan umum pengusaha juga diberikan kewenangan.
- d. Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan listrik.
- e. Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai peruntukannya.

Adapun kewajiban PT. PLN berupa :

- a. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang dan jasa yang dipasarkan.
- b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar utuh dan keandalan yang berlaku.
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- d. Memperhatikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- e. Memperhatikan keselamatan ketenagalistrikan.
- f. Memberikan perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik dan bertanggungjawab atas segala kerugian atau bahaya terhadap nyawa kesehatan, dan barang yang timbul karena kelalaian perusahaan dan melakukan pengamanan instalasi ketenagalistrikan terhadap bahaya yang mungkin timbul.

Pasal 7 huruf b Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.

Dengan tindakan PT. PLN tidak memberitahukan kepada pelanggan atau konsumen tentang apa yang menjadi hak-haknya dan pelanggan atau konsumen tidak tahu harus kemana untuk melaporkan apabila hak-haknya dilanggar maka hal tersebut sudah melanggar Pasal 7 huruf b. Pasal 7 huruf f berkaitan dengan Pasal 4 huruf e. Pada hakikatnya sistem kompensasi ini telah ada, bahwa konsumen berhak untuk memperoleh atau menerima kompensasi bila ternyata terjadi pemadaman listrik yang berlangsung lama dan telah melanggar standar minimum yang telah ditetapkan oleh PT. PLN, namun hak ini tidak diberitahukan atau tidak diketahui oleh konsumen atau pelanggan.

Dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen,

“disebutkan tentang asas dari perlindungan konsumen, yaitu perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Asas-asas perlindungan konsumen ini pada dasarnya adalah untuk melindungi konsumen dan memberikan kepastian bahwa konsumen benar-benar menerima hak-haknya sebagaimana sudah diatur dalam peraturan perundang-undangan.”

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

ketenagalistrikan yang menjadi persoalan semua orang akibat padamnya listrik. Pokok persoalan itu antara lain adalah :

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

PT. PLN selaku pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama dalam masalah pemadaman listrik yang dapat merugikan konsumen. Jika tidak ada pengaturan dan pengawasan, maka dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PT. PLN.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen membahas tentang tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut:⁷⁹

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

⁷⁹ Pasal 3, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

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

Pelanggaran hukum sering dilakukan oleh PT. PLN, pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas terjadi pemadaman listrik yaitu :

1. Pelanggaran hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan jasa.
2. Pelanggaran atas hak konsumen untuk memilih barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
4. Pelanggaran atas kewajiban pelaku usaha untuk menjamin mutu barang dan jasa yang diproduksi dan diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku.

Apabila terjadi pelanggaran oleh PT. PLN maka tentunya itu tidak sesuai lagi dengan tujuan dari perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Selain melanggar beberapa Pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-

baiknya kepada masyarakat. Setiap konsumen listrik yang merasakan dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT. PLN dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, maka tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik.

Dengan adanya perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) dan konsumen pengguna listrik melalui Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) maka menimbulkan suatu perikatan diantara keduanya. Perikatan sendiri adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu.⁸⁰

Pada konsumen pengguna listrik, kewajiban dan haknya diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2). Salah satu kewajiban dari konsumen pengguna listrik adalah membayar tagihan pemakaian tenaga listrik yang mana kewajiban tersebut tentu harus dilakukan agar mendapat suplai listrik di rumah konsumen masing-masing. Sedangkan hak dari konsumen

⁸⁰Subekti, *Hukum Perjanjian*, (Jakarta: Intermasa,Cet.XV, 1994) h.1

pengguna listrik sendiri adalah mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik, dan lain-lain.

Dengan adanya pemadaman listrik hingga menimbulkan kerugian bagi konsumen, tentu konsumen berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/ atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik seperti yang telah disebutkan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) huruf e.

Kemudian pada hak dan kewajiban PT. PLN (Persero) sendiri tercantum dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 27 dan Pasal 28. Dijelaskan kewajiban dari Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku, memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.

Dalam hal terjadinya pemadaman listrik, maka salah satu kewajiban dari PT. PLN (Persero) memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat dapat dikatakan tidak dilaksanakan dengan baik sesuai dengan apa yang seharusnya dilakukan PT. PLN (Persero) untuk memenuhi kewajibannya. Maka dalam hal ini PT.

PLN (Persero) sebagai debitur cidera janji (wanprestasi) dalam pemenuhan kewajibannya kepada kreditur (konsumen pengguna listrik). Wanprestasi tersebut dapat timbul karena kesengajaan/kelalaian debitur dan adanya keadaan memaksa.⁸¹

Oleh karenanya, pihak yang terhadapnya perikatan tidak terpenuhi, dapat memilih; memaksa pihak yang lain untuk memenuhi persetujuan, jika hal itu masih dapat dilakukan, atau menuntut pembatalan persetujuan, dengan penggantian biaya, kerugian, bunga. (Pasal 1267 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata).

Selain itu, apabila ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat (1) menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

2. Faktor-Faktor Penyebab Pemadaman Listrik Di Kecamatan Ketahun

Ada dua faktor yang menyebabkan pemadaman diantaranya :⁸²

1. Faktor internal atau pemadaman terencana

Adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PT. PLN. Hal ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan

⁸¹ Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, (Jakarta: Djembatan,1999), h.340.

⁸² Wawancara dengan Rio. pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

(misalnya, geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik.⁸³

Pemadaman listrik terencana sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu system jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian.

2. Faktor Eksternal atau Pemadaman tidak terencana.

Adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya instalasi listrik karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya. Seringkali hal ini terjadi, dikarenakan kondisi demografi yang rawan terhadap gangguan alam. Gangguan alam tidak dapat diketahui oleh manusia kapan terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN. Pemadaman ini juga dapat dikarenakan usia peralatan yang

⁸³ Wawancara dengan Rio, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.⁸⁴

Selain itu pemadaman banyak disebabkan bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga dapat berakibat padam secara mendadak. PLN tidak dapat memberikan informasi sebelumnya kepada pelanggan atas pemadaman ini. Kondisi ini karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan.

3. Upaya-upaya apa saja yang di lakukan pihak PLN dalam mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun.

Listrik merupakan kebutuhan primer bagi manusia. Aliran listrik banyak digunakan untuk keperluan pekerjaan baik di kantor, perdagangan, restoran, rumah maupun kegiatan lainnya.

Ketika ketersediaan daya listrik berkurang, maka sering terjadi pemadaman listrik. Masalah yang terkait pemadaman listrik ini pastinya sudah banyak dialami oleh siapa pun dan memberikan dampak pada pengguna apalagi pemadaman terjadi tanpa adanya informasi sebelumnya.

Berikut dampak pemadaman listrik yang dirasakan para penggunanya:

1. Pemadaman listrik yang terjadi dapat menghambat laju informasi

Informasi yang biasanya didapatkan secara cepat melalui elektronik handphone, televisi atau radio akan sulit didapatkan jika berada

⁸⁴ Wawancara dengan Rio, pegawai PT. PLN (Persero), tanggal 14 Juni 2021 di Kecamatan Ketahun.

dalam keadaan mati listrik. Informasi yang didapatkan hanya bisa diperoleh dari tetangga atau masyarakat sekitar.

2. Terbengkalainya pekerjaan rumah

Pekerjaan rumah yang dikerjakan sehari-hari menjadi terbengkalai seperti memasak, mencuci, menyetrika, dan lain sebagainya yang biasanya menggunakan listrik dan harus dilakukan secara manual.

3. Banyak pengeluaran tak terduga

Membeli barang-barang yang dibutuhkan karena alat-alat elektronik seperti kulkas, rice cooker atau alat elektronik lainnya yang biasa dipakai untuk membantu pekerjaan atau memenuhi kebutuhan Anda tidak dapat digunakan tanpa adanya listrik.

4. Tidak adanya hiburan

Pemadaman listrik menyebabkan televisi atau radio yang biasa dijadikan sumber hiburan utama dalam kehidupan sehari-hari Anda tidak dapat digunakan.

5. Meningkatnya risiko tindakan kriminalitas

Disaat listrik padam, otomatis cahaya yang ada akan sangat minim dengan hanya cahaya bantuan dari lilin, lampu semprong atau senter. Dengan keadaan seperti itu, para penjahat akan lebih mudah melakukan tindakan kejahatan dengan menyusup ke rumah warga atau ke kantor dengan kondisi cctv yang tidak menyala.

6. Pekerjaan di kantor menumpuk

Jika pekerjaan Anda mengandalkan peralatan elektronik seperti laptop maka pekerjaan Anda otomatis jadi menumpuk dan tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Adapun Upaya-upaya apa saja yang di lakukan pihak PLN dalam mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun antara lain:

1. PLN wajib menginspeksi mendetil seluruh peralatan teknik, terutama yang vital dan sensitif. Hal ini penting untuk memastikan pemenuhan terhadap standard ISO terkait keandalan kualitasnya, agar tidak terjadi kegagalan saat dioperasikan.
2. Peningkatan kualitas manajemen reporting karyawan PLN atau kemampuan karyawan dalam melakukan reporting harian, mingguan, bulanan dan progress report sangat vital. Karena dari report tersebut tersebut perusahaan mampu melakukan langkah-langkah antisipasi pencegahan malfungsi operasional maupun menginvestigasi secara cepat saat terjadinya sebuah peristiwa.
3. Aspek distribusi daya listrik, misalnya. Dengan peristiwa ini PLN bisa membuat simulasi jika terjadi trip/gangguan di satu pembangkit atau jaringan transmisi.

Dalam memberikan perlindungan kepada konsumen salah satunya adalah menepati janji atau memenuhi apa yang menjadi hak dan kewajiban pelaku usaha kepada konsumen PLN, sebagaimana firman Allah SWT:

بِالْعُقُودِ أَوْفُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا

“Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu”

Dalam ayat ini sudah dijelaskan bahwasanya kita diperintahkan untuk menunaikan atau menepati akad-akad yang dimaksud dalam hal ini yaitu perjanjian yang dibuat oleh konsumen dan pihak PLN yang menyantumkan hak dan kewajiban didalamnya. Hal tersebut serupa dengan apa yang dilakukan oleh PT. PLN dengan konsumen PLN di kecamatan Ketahun karena sebelum melakukan transaksi jual beli tenaga listrik kedua belah pihak melakukan perjanjian dimana pelaku usaha memberitahu SPJBTL (surat perjanjian jual beli tenaga listrik) kepada konsumen, kemudian konsumen menyetujui dengan menandatangani SPJBTL tersebut . daoam sighthat akad sendiri, akad tidak harus diucapkan secara tulisan melainkan juga secara lisan maupun perbuatan bisa dianggap sebagai cara melakukan sighthat akad.

Dengan adanya perjanjian transaksi ini mendatangkan hak dan kewajiban antara kedua belah pihak sehingga menimbulkan keharusan untuk saling menunaikan hak dan kewajibanya masing-masing tanpa menimbulkan kerugian sebagai upaya untuk melindungi hak dari konsumen dan pelaku usaha.

Apa yang dilakukan oleh PT.PLN dan konsumen PLN ini bisa dikatakan akad atau perjanjian secara tertulis meskipun bentuknya menggunakan secara lisan karena terdapat SPJBTL yang mengikat perjanjian antara pihak PT. PLN (Persero) Rayon Argamakmur dengan konsumen PLN

Ketahun. Dengan adanya bukti transaksi ini bisa dijadikan sebagai alat untuk memberi perlindungan bagi konsumen PLN Ketahun karena ketika dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan maka SPJBTL menjadi sarana untuk mengajukan ganti rugi atau untuk mendapatkan pelayanan khusus dari PLN Argamakmur.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap konsumen di kecamatan ketahun telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dimana masyarakat mendapatkan haknya yaitu berupa informasi yang jelas terkait adanya jadwal pemadaman listrik yang disebabkan oleh gangguan kerusakan travo atau gardu induk yang si sebarluaskan melalui media sosial. Dan terkait ganti rugi berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Pasal 29 ayat (1) huruf e yang menyatakan bahwa konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan atau pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik. Terkait kasus pemadaman listrik di wilayah ketahun itu 90% disebabkan oleh faktor eksternal (gangguan alam) sehingga pihak PLN tidak memberikan ganti rugi karena itu diluar dari perkiraan mereka.
2. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun adalah pemangkasan tanam tumbuh, selain itu disebabkan oleh faktor eksternal yaitu gangguan alam seperti hujan lebat, petir disertai angin kencang yang menyebabkan banyak pohon tumbang karena mayoritas untuk wilayah ketahun banyak perkebunan seperti perkebunan karet dan sawit sehingga banyak

ranting pohon tersebut menempel di kabel aliran listrik. Ada juga faktor internal seperti kerusakan pada travo atau gardu induk sehingga menyebabkan pemadaman listrik dan memerlukan waktu berjam-jam untuk memperbaiki agar aliran listrik bisa kembali normal.

3. Adapun upaya-upaya yang dilakukan pihak PLN untuk mengatasi pemadaman listrik di Kecamatan Ketahun antara lain : PLN wajib menginspeksi mendetil seluruh peralatan teknik, terutama yang vital dan sensitive, Peningkatan kualitas manajemen reporting karyawan PLN, dan Aspek distribusi daya listrik.

B. Saran

1. Sebagai pelaku usaha di bidang penyedia tenaga listrik PT. PLN (Persero) sebaiknya memberikan penyediaan aliran listrik yang maksimal yang dapat memenuhi hak dan kewajiban konsumen agar tidak ada lagi keluhan pemadaman listrik dari para pengguna listrik khususnya di kecamatan ketahun.
2. Konsumen harus berperan aktif untuk memperoleh hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur serta hak untuk mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari perjanjian yang telah disepakati oleh pihak pelaku usaha maupun pihak konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku:

- Badruzaman, Mariam Darus. *Perjanjian Baku (Staandard) & Perkembangannya di Indonesia*, Bandung : Alumni, 1980.
- Fuady, Munir. *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*. Bandung : Citra Adhitya Bakti, 2001.
- Hadikusuma, Hilman. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*. Bandung: Mandar Maju, 1993.
- Harahap, M Yahya. *Segi-Segi Hukum Perjanjian*. Bandung : Alumni, 1982.
- Hernoko, Agus Yudha. *Hukum Pejanjian Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*. Jakarta: Kencana, 2011.
- HS, Salim. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*. Jakarta: Sinar Grafika, 2003.
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Meliala, A. Qiram Syamsudin. *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*. Yogyakarta: Liberty, 1985.
- Mertokusumo, Sudikno. *Mengenal Hukum*, Yogyakarta : Liberty, 1991.
- Muhammad, Abdul Kadir. *Hukum Perikatan*. Bandung: Citra Aditya Bakti, 1990.
- Muhammad, Abdulkadir. *Perjanjian Baku Dalam Praktek Perusahaan Perdagangan*. Bandung : Citra Aditya Bakti, 1992.
- Nasution, Az. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media, 2001.
- Projodikoro, Wirjono. *Asas-Asas Hukum Perjanjian*. Jakarta: Sumur Bandung, 1979.
- Raharjo, Satjipto. *Ilmu Hukum*. Bandung: Alumni, 1986.
- Setiawan. *Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung: Alumni, 1979.

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

Simanjuntak, *Pokok-Pokok Hukum Perdata Indonesia*, Djambatan, Jakarta, 1999.

Soekanto, Soerjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia, 1986.

Soemitro, Roni Hanitjo. *Metode Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982.

Subekti, *Hukum Perjanjian*, Cet.XV. Jakarta: Intermasa, 1994.

Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Tutik, Titik Triwulan. *Hukum Perdata Dalam Sistem Hukum Nasional*. Jakarta: Kencana, 2008.

B. Jurnal dan Internet

Tesis Muhammad April. Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Islam Indonesia, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan/Konsumen Listrik Dalam Pelayanan Ketenagalistrikan (Studi kasus Syafruddin, Dkk melawan PT.PLN Cabang Palembang)*. 2010.

Jurnal Septian Adi Chandra. *Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Dalam Rangka Pemeliharaan Jaringan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Kudus Kota (Studi Pada Tipe Konsumen Tidak Terinformasi)*, 2013.

Jurnal Maria Eva. Fakultas Hukum Universitas Islam Ogan Komering Ilir Kayuagung. *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Di Kota Palembang*, 2017.

[http: zona prasko blogspot.com.data primer dan data sekunder](http://zona.prasko.blogspot.com/data/primer-dan-data-sekunder.html). Html.21-02-2021

C. Peraturan Perundang-undangan :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Soedharyo Soimin, 1995, Sinar Grafika, Jakarta.

Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik Dan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2011 Tentang Tarif Tenaga Listrik.

Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02. P/451/M.PE/1991.

SK Dirjen Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 16- 12/43/600.3/2003 tentang Tata Cara Pengurangan Tagihan Listrik Akibat Tidak Terpenuhinya Standar Mutu Pelayanan.

Keputusan Direktur Jendral Listrik Dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan Oleh PT.PLN (Persero).