

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
PADAMNYA LISTRIK PLN
(STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) APJ KOTA SEMARANG)**

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi Sebagai Persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu S-1 Ilmu Hukum
Program kekhususan Hukum Perdata



Diajukan oleh:

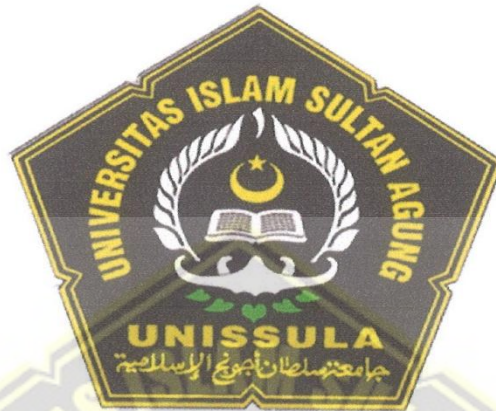
Ikhlasul Agung Prasajo

30301800189

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)
SEMARANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
PADAMNYA LISTRIK PLN
(STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) APJ KOTA SEMARANG)**



Diajukan oleh:

Ikhlusul Agung Prasajo

30301800189

Telah Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing

Dr. Peni Rinda Listyawati, SH., M.Hum

NIDN : 06-1807-6001

Tanggal, *17 Maret 2022*

HALAMAN PENGESAHAN

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
PADAMNYA LISTRIK PLN
(STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) APJ KOTA SEMARANG)**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Ikhlasul Agung Prasajo

30301800189

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji

Pada tanggal 19 April 2022

Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus

Tim Penguji

Ketua

Dr. Denny Suwondo, S.H, M.H

NIDN : 06-1710-6301

Anggota

Anggota

Dr. Ratih Mega Puspasari, S.H, M.Kn

NIDK : 8994100020

Dr. Peni Rinda Listyawati, S.H, M.Hum

NIDN : 06-1807-6001

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum Unissula

Dr. Bambang Tri Bawono, S.H, M.H

NIDN: 06-0707-7601

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ikhlasul Agung Prasajo

Nim : 30301800189

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT
PADAMNYA LISTRIK PLN (STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) APJ
KOTA SEMARANG)**

Adalah benar hasil karya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.



Semarang, 22 Juni 2022



Ikhlasul Agung Prasajo

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ikhlasul Agung Prasajo

Nim : 30301800189

Program Studi : Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

Alamat : Jl. Beringin Asri Tengah III No 342 Rt 04 Rw XI

Kelurahan Wonosari, Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang, Jawa Tengah

No Hp/Email : 082314256664/ ikhlasulagungprasajo@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa skripsi, dengan judul :

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK PLN (STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) APJ KOTA SEMARANG)

dan menyetujuinya menjadi hak milik UNISSULA serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi

Semarang, 27 Juni 2022



[Signature]
Ikhlasul Agung Prasajo

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Dan bersabarlah terhadap apa yang mereka ucapkan...”.

(Surah Al-Muzaimin:10)

“Apa yang Melewatkanku tidak akan pernah menjadi Takdirku, dan apa yang
Ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkan...”.

(Umar bin Khattab)

*“Hidup bukanlah sebuah perlombaan, Hidup adalah sebuah perjalanan, Nikmati
apa yang ada, Biarkan semua berjalan semestinya.”*

(Dsuperjoo 2021)

PERSEMBAHAN :

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua Bapak Katiyono dan
Ibu Erna Bugi Harsih yang penulis
sayangi dan cintai sepenuh hati.
2. Almamater Fakultas Hukum Unissula.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta ridhaNya penulis telah diberi kesempatan, kesehatan, kemudahan, serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PADAMNYA LISTRIK PLN (STUDI PADA PT. PLN (PERSERO) APJ KOTA SEMARANG)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat islam berada di jalan yang diridhoi Allah SWT.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih untuk kedua orang tua penulis. Untuk Bapak dan Ibu yang selalu memberikan doa, kasih sayang, nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dan rasa hormat dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Gunarto, S.H, S.E, Akt, M.Hum Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Dr. Bambang Tri Bawono S.H, M.H Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

4. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Dr. Aryani Witasari, S.H, M.Hum selaku Ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum dan Bapak Denny Suwondo, S.H.,M.H Sekretaris Kaprodi S1 Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Ibu Dr. Siti Rodhiyah Dwi Istianah, S.H, M.H. Dosen Wali yang telah memberikan arahan.
7. Bapak Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan dan jajaran Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang, yang telah membantu dalam hal administrasi selama perkuliahan.
8. Ibu Dr. Peni Rinda Listyawati, SH., M.Hum. dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Eric Rossi Priyo Nugroho selaku Manager Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Semarang PT. PLN UP3 Semarang, Bapak Andi Kurniyawan selaku Manager Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN UP3 Semarang, Bapak Hendra Kusuma Wahyu Hardani dan Ibu Dwi Wahyoeni selaku Supervisor Administrasi umum yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian.
10. Teman-teman Fakultas Hukum UNISSULA khususnya angkatan 2018, dan Teman-teman satu tongkrongan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena begitu banyaknya yang telah memberikan masukan, bantuan, saran, dan telah menemani selama proses pembelajaran di bangku kuliah..

11. Semua pihak yang mendukung menyelesaikan penulisan ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis

12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work , I Wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver, I wanna thank me and trying to give more than i receive, I wanna thank me for trying to do more right than wong, I wanna thank me for just being me all time.*

Semoga Allah membalas semua amal kebaikan mereka dengan balasan yang lebih dari yang mereka berikan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi bahasa, isi maupun analisisnya, sehingga kritik dan saran dari pembaca yang bersifat konstruktif sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga upaya penyusunan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Ya Rabba alamin.

Semarang, Juni 2022

Penulis

Ikhlasul Agung Prasajo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Terminologi	9
F. Metode penelitian	9
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Tinjauan Umum Perjanjian.....	16
1. Pengertian Perjanjian	16
2. Syarat Sahnya Perjanjian.....	17

3. Macam - Macam Perjanjian	20
B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum	24
1. Pengertian Perlindungan Hukum	24
2. Macam – macam Perlindungan Hukum	26
3. Tujuan Perlindungan Hukum	27
C. Tinjauan Umum Konsumen	28
1. Pengertian Konsumen	28
2. Hak dan Kewajiban Konsumen	30
3. Tanggung Jawab Konsumen	39
D. Tinjauan Umum PT. Perusahaan Listrik Negara	40
1. Pengertian PT. Perusahaan Listrik Negara	40
2. Tujuan PT. Perusahaan Listrik Negara	41
3. Tugas PT. Perusahaan Listrik Negara	41
E. Perlindungan Hukum Dalam Perspektif Islam	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
A. Bentuk Perjanjian Antara PT. PLN Sebagai Penyedia Jasa Ketenagalistrikan Dengan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Ketenagalistrikan	48
B. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan PT. PLN (Persero) Kepada Konsumen Jika Terjadi Padamnya Listrik	55
C. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Jika Dirugikan Akibat Padamnya Listrik	62
BAB IV PENUTUP	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	76

ABSTRAK

Listrik merupakan kebutuhan utama bagi manusia, karena tanpa listrik manusia tidak akan dapat melakukan aktifitas hidupnya sehari-hari. Sebagai satu-satunya BUMN yang menangani seluruh aspek kelistrikan di Indonesia, PT.PLN (Persero) masih memiliki permasalahan dan kekurangan yakni masih terjadi padamnya listrik dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk perjanjian antara PT.PLN dengan konsumen, bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT.PLN kepada konsumen jika terjadi padamnya listrik, serta untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat padamnya listrik.

Metode yang digunakan dalam pendekatan penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis, spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif, jenis dan sumber data berupa data primer dan data sekunder yang didalamnya terdapat bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, alat pengumpulan data berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan narasumber dan data sekunder diperoleh dengan melakukan penelusuran kepustakaan yang kemudian data dianalisis secara deskriptif analisis.

Hasil penelitian ini menjelaskan bentuk perjanjian antara PT.PLN dengan konsumen yakni berupa perjanjian baku, dimana perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh PT.PLN (Persero), Bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT.PLN kepada konsumen jika terjadi padamnya listrik dimana konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan yakni berupa kompensasi, Upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat padamnya listrik melalui jalur Litigasi dan Non Litigasi.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Padamnya Listrik, PT.PLN*

ABSTRACT

Electricity is the main need for humans, because without electricity humans will not be able to carry out their daily life activities. As the only BUMN that handles all aspects of electricity in Indonesia, PT. PLN (Persero) still has problems and shortcomings, namely there are still power outages with various factors that affect it. This study aims to determine the form of agreement between PT. PLN and consumers, the form of legal protection provided by PT. PLN to consumers in the event of a power outage, and to determine the efforts to resolve consumer disputes if they are harmed due to a power outage.

The method used in this research approach is a sociological juridical approach, the specifications of this research are descriptive, the types and sources of data are primary data and secondary data in which there are primary legal materials and secondary legal materials, data collection tools in the form of primary data obtained directly from interviews with resource persons and secondary data obtained by conducting a literature search and then the data were analyzed using descriptive analysis.

The results of this study explain the form of agreement between PT. PLN and consumers in the form of a standard agreement, where the agreement is made unilaterally by PT. PLN (Persero), the form of legal protection provided by PT. PLN to consumers in the event of a power outage where consumers have the right to get protection in the form of compensation, Efforts to resolve consumer disputes if they are harmed due to power outages through litigation and non-litigation channels.

Keywords : Consumer protection, Power outage, PT.PLN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap manusia dalam kehidupannya pasti membutuhkan tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Listrik merupakan kebutuhan utama bagi manusia, karena tanpa listrik manusia tidak akan dapat melakukan aktifitas hidupnya sehari-hari. Seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan manusia akan listrik maka secara otomatis menyebabkan meningkatnya pula pembangunan disegala sektor usaha yang membutuhkan tenaga listrik.

Salah satu BUMN yang berperan penting dalam memberikan pelayanan publik terkait pemenuhan kebutuhan listrik masyarakat adalah PT. PLN (Persero). Sebagai satu-satunya BUMN yang menangani seluruh aspek kelistrikan di Indonesia, PT. PLN (Persero) masih memiliki permasalahan dan kekurangan yakni masih terjadi padamnya listrik dengan berbagai faktor yang mempengaruhinya. Hal ini sebagai kewajiban dan salah satu tanggung jawab pemerintah kepada rakyat Indonesia, rakyat dalam hal ini tidak boleh dirugikan, misalnya dalam pembuatan kontrak pemasangan listrik, dan pemadaman listrik secara sepihak. Listrik memiliki peranan yang sangat vital buat manusia, baik di pedesaan, maupun di perkotaan. Sebagai contoh tenaga listrik sangat di butuhkan untuk berbagai kegiatan, misalnya, kegiatan industri, kegiatan perkantoran, kegiatan rumah tangga, kegiatan bisnis hiburan, kegiatan riset atau pendidikan; serta berbagai kegiatan lain yang sangat membutuhkan tenaga listrik. Besarnya jumlah penduduk

dan luasnya wilayah di Indonesia hal ini, membuat kebutuhan akan listrik terus meningkat, sementara kenyataannya pemerintah dalam hal ini PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam pengembangan di bidang pelistrikan¹.

Padamnya listrik dari PLN ini berakibat pada pengusaha kecil merasa sangat dirugikan oleh pihak PT. PLN dikarenakan setiap pengusaha tersebut sangat bergantung pada penyedia listrik yang ada. Padamnya listrik juga berimbas kepada industri besar, dimana listrik merupakan salah satu sumber energi untuk menjalankan alat-alat produksi. Banyak konsumen yang memiliki industri kecil maupun industri besar mengalami kerugian yang paling dirugikan ialah Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) karena mayoritas pelaku ekonomi Indonesia bergerak di sektor UMKM², seperti contoh macetnya pemasukan dalam setiap harinya dan yang seharusnya industri tersebut tidak membeli penyuply listrik cadangan (Generator), banyak dari pengusaha tersebut dengan berat hati membeli barang tersebut demi kelancaran usaha perorangan yang masyarakat miliki dan banyak contoh lainnya.

Secara umum konsumen dapat diartikan sebagai pengguna barang dan/atau jasa, tetapi dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, konsumen dapat diartikan setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari Pemegang Izin Usaha Penyediaan

¹ Irpan, "Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha di dalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen", Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Volume 1, Tahun 2013, hlm 1

² <https://www.gatra.com/detail/news/435212/ekonomi/dampak-pemadamanlistrikterhadap-ekonomi-indonesia> diakses pada tanggal 8 oktober 2021

Tenaga Listrik. Di dalam Pasal 1 ayat (8) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik. Di dalam KUHPerdara menyebutkan pengertian dari perjanjian yaitu suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih³. Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT. PLN berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT. PLN berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik.⁴

Mengenai tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam penyediaan aliran listrik kepada konsumen, terlihat di dalam Pasal 29 UU Nomor 30 Tahun 2009 Ketenagalistrikan, menyatakan bahwa, Hak dan Kewajiban Konsumen Tenaga Listrik, diatur dalam Pasal 29 Ayat (1), Konsumen tenaga listrik mempunyai hak untuk:

- a) Mendapat pelayanan yang baik;
- b) Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c) Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar;

³ Kitab Undang-undang Hukum Perdata

⁴ Kusmianto, 2013 *"Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (persero) Cabang Makasar"*. Skripsi. Makasar UIN Alauddin.

- d) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik;
- e) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Indonesia merupakan negara hukum, artinya semua kehidupan negara harus didasarkan pada hukum. Agar konsep negara hukum benar-benar terlaksana, maka ada dua hal yang harus diupayakan Indonesia, yaitu perlindungan hukum dan penegakan hukum. Apabila dihubungkan dengan negara Indonesia, maka perlindungan hukum bagi masyarakat Indonesia harus berdasarkan prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada Pancasila. Sebagai negara hukum, Indonesia wajib melakukan perlindungan hukum kepada semua warga negaranya tanpa terkecuali. Sebab perlindungan hukum merupakan hak asasi manusia yang dimiliki oleh setiap warga negara Indonesia. Hak setiap warga negara Indonesia untuk memperoleh perlindungan hukum telah diatur dalam Pasal 28 D ayat 1 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.⁵

Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada

⁵Undang-undang Dasar 1945

masyarakat.⁶ Dalam hal pemadaman listrik secara menyeluruh atau bergantian terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pelaku usaha, dapat diartikan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) telah lalai dalam melakukan kewajibannya sebagaimana diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban yang dilanggar oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yaitu:

1. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
2. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
3. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dengan tidak terpenuhinya kewajiban oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagaimana tersebut di atas, maka terjadi pelanggaran terhadap hak konsumen. Adapun yang menjadi tidak terpenuhinya hak konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

⁶Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm 11.

2. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
3. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Hak untuk mendapat kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha.⁷ Sebagai konsumen/pelanggan, masyarakat belum menikmati pelayanan seperti yang diharapkan, padahal, masyarakat senantiasa membayar tagihan listrik sebagai bentuk tanggung jawab. 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.

⁷ J.Widijantoro, *“Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia”*, makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003, hlm. 3.

Bedasarkan latar belakang masalah yang telah di jelaskan di sini peneliti tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana perlindungan yang di berikan oleh PT. PLN (Persero) kepada konsumen pengguna jasa yang diselenggarakannya, karena dalam penyelenggarakan ini seringkali terjadi resiko, dan bagaimanakah tanggung jawab PT. PLN (Persero) dalam menghadapi hal ini,oleh karena itu sudah sesuaikah yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) apabila di tinjau dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 dengan judul: **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Akibat Padamnya Listrik PLN (Studi pada PT. PLN (Persero) APJ Semarang)”** .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas:

1. Bagaimana bentuk perjanjian antara PT. PLN sebagai penyedia jasa ketenagalistrikan dengan konsumen sebagai pengguna jasa ketenagalistrikan?
2. Bagaimana bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT. PLN kepada konsumen jika terjadi padamnya listrik?
3. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat padamnya listrik?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bentuk perjanjian antara PT. PLN sebagai penyedia jasa ketenagalistrikan dengan konsumen sebagai pengguna jasa ketenagalistrikan.
2. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT. PLN kepada konsumen jika terjadi padamnya listrik.
3. Untuk mengetahui upaya penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat padamnya listrik.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian diharapkan baik secara teoritis maupun praktis.

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan dalam memperdalam ilmu hukum khususnya hukum perlindungan konsumen.
2. Secara praktis ini juga diharapkan kepada masyarakat dapat mengambil manfaatnya terutama dalam hal mengetahui hak dan tanggung jawab masyarakat sebagai konsumen.

E. Terminologi

A. Pengertian Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum secara umum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif.⁸

B. Pengertian Konsumen

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

C. Pengertian PLN

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat di seluruh wilayah Indonesia.

F. Metode penelitian

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian hukum non-doktrinal. Bentuk penelitian diagnostik merupakan penelitian yang dimaksudkan guna mendapatkan keterangan-keterangan mengenai sebab-sebab yang terjadi akibat timbulnya suatu gejala maupun beberapa gejala yang dapat dilihat dari sifatnya, penelitian ini berbentuk deskriptif yaitu penelitian ini memberikan data yang telah diteliti sedetail mungkin mengenai manusia, keadaan maupun

⁸ <https://tirto.id/apa-itu-perlindungan-hukum-dan-syarat-untuk-mendapatkannya-gawF>
diakses pada tanggal 8 november 2021

gejala lainnya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan konsep hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsep hukum kelima yang artinya memiliki makna simbolik atau isyarat yang nampak dalam proses interaksi para perilaku sosial (*the empirical law*) antar warga (pendekatan *post-structuralism*). Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder.

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis sosiologis yang artinya suatu penelitian dilakukan terhadap keadaan nyata dalam kehidupan masyarakat atau lingkungan masyarakat dengan memiliki maksud dan tujuan untuk mengetahui fakta (*fact-finding*), untuk menuju pada sebuah identifikasi (*problem identification*), dan pada akhirnya menuju pada sebuah penyelesaian masalah (*problem solution*).⁹

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian hukum ini bersifat penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat terhadap suatu populasi atau daerah tertentu, mengenai sifat-sifat, karakteristik-karakteristik atau faktor-faktor tertentu. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan keadaan atau status fenomena. Dalam hal ini peneliti hanya ingin mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan keadaan sesuatu.

⁹ Soejono Soekanto, 1982. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, hlm 10

3. Jenis dan Sumber Data

Dalam suatu penelitian, metode pengumpulan data merupakan dasar dari langkah-langkah dalam penyusunan karya ilmiah yang dilakukan oleh penulis, karena data merupakan elemen-elemen yang mendukung dan akan melengkapi sebuah penelitian. Data yang dikumpulkan dalam melakukan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder yaitu sebagai berikut :

- a) Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Data primer diperoleh dengan cara saat wawancara berlangsung dengan pejabat perusahaan yang terlibat dengan proses pelaksanaan pelayanan.
- b) Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berbagai data history perusahaan, artikel dari hasil penelitian, aturan tata tertib pelaksanaan pelayanan, dan data dari internet yang berkaitan dengan objek penelitian, berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

Data sekunder didapatkan melalui studi kepustakaan dengan terbagi menjadi sebagai berikut:

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang mengikat maupun membuat seseorang mematuhi, melaksanakan dan merasa terikat oleh hukum atau peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan.

Bahan hukum primer pada penelitian ini antara lain:

- a. Undang-undang Dasar 1945
- b. Undang-undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- c. Undang-undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- d. Kitab Undang-undang Hukum Perdata
- e. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh perusahaan perseoan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara
- f. Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara Menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang menunjang dan melengkapi bahan hukum primer. Biasanya bahan hukum sekunder ini berbentuk perundang-undangan, pendapat para ahli hukum berbentuk doktrin maupun literatur buku-buku, jurnal-jurnal, artikel, makalah dan karya-karya ilmiah yang berhubungan dengan penelitian

4. Alat Pengumpulan Data

pengumpulan data berupa data primer yang diperoleh secara langsung dari wawancara dengan manager bagian pemasaran dan pelayanan pelanggan PT. PLN UP3 Semarang dan data sekunder yang diperoleh ketika melakukan studi kepustakaan.

5. Lokasi dan Subyek Penelitian

a) Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) APJ Kota Semarang.

b) Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah:

1. Konsumen pengguna jasa listrik PLN.
2. Manager Area PT. PLN (Persero) APJ Kota Semarang.

6. Metode Analisa Data

Metode analisa data yaitu berupa analisa deskriptif, yaitu analisa yang bersifat pemaparan yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lengkap tentang keadaan hukum yang berlaku di tempat tertentu.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika Penulisan, penulis lebih menguraikan gambaran pokok pembahasan yang akan disusun dalam sebuah laporan penulisan secara sistematika yang akhirnya laporan penulisan terdiri dari IV bab dan masing-masing bab mengandung sub bab, antara lain :

Bab I Pendahuluan

Menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang tinjauan umum mengenai perlindungan hukum yang terdiri dari : pengertian perlindungan hukum, macam-macam perlindungan hukum dan tujuan perlindungan hukum, Tinjauan umum tentang konsumen yang terdiri dari : pengertian konsumen, hak dan kewajiban konsumen, tanggung jawab konsumen, Tinjauan umum tentang PT. Perusahaan Listrik Negara yang terdiri dari : pengertian PT. Perusahaan Listrik Negara, tujuan dan tugas PT .Perusahaan Listrik Negara, Perlindungan hukum dalam perspektif Islam.

Bab III Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan menjelaskan bentuk perjanjian antara PT. PLN sebagai penyedia jasa ketenagalistrikan dengan konsumen sebagai pengguna jasa ketenagalistrikan, bentuk perlindungan hukum yang diberikan PT. PLN kepada konsumen jika terjadi padamnya listrik, dan upaya

penyelesaian sengketa konsumen jika dirugikan akibat padamnya listrik.

Bab IV Penutup

Sebagai penutup penulis akan menarik kesimpulan dan sebagai hasil akhir penulis akan memberi saran.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perjanjian

1. Pengertian Perjanjian

Menurut Pasal 1313 KUHPerdata, perjanjian merupakan perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih. Dari peristiwa ini, timbulah suatu hubungan hukum antara dua orang atau lebih yang disebut perikatan yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perbuatan hukum dalam sebuah perjanjian merupakan perbuatan-perbuatan untuk melakukan sesuatu yang disebut hak dan kewajiban yang kemudian disebut sebagai sebuah prestasi. Prestasi-prestasi itu meliputi¹⁰ :

1. Menyerahkan suatu barang.
2. Melakukan suatu perbuatan.
3. Tidak melakukan suatu perbuatan.

Perjanjian setidaknya melibatkan dua pihak atau lebih untuk memberikan kesepakatan mereka. Pihak yang berkewajiban memenuhi isi perjanjian disebut Debitor sedangkan pihak lain yang berhak atas pemenuhan kewajiban disebut Kreditor. Selain manusia pribadi perjanjian juga dapat

¹⁰ Sri Soesilowati Mahdi, Suhrini Ahlan Sjarif dan Ahmad Budi Cahyono, 2005 *Hukum Perdata (Suatu Pengantar)*, Jakarta ,Gitama Jaya,hlm 150.

dilakukan oleh badan hukum, karena manusia pribadi dan badan hukum merupakan subjek hukum.¹¹

2. Syarat Sahnya Perjanjian

Syarat sah perjanjian ada 4 (empat) terdiri dari syarat subyektif dan syarat objektif, sebagaimana ketentuan Pasal 1320 KUHPdata, yaitu Syarat Subyektif (menyangkut para pembuatnya). Tidak dipenuhinya syarat dibawah ini, mengakibatkan perjanjian dapat dibatalkan (voidable).¹²

A. Sepakat

Supaya perjanjian menjadi sah maka para pihak harus sepakat terhadap segala hal yang terdapat di dalam perjanjian dan memberikan persetujuan atau kesepakatannya jika ia memang menghendaki apa yang disepakati. Dalam lembar perjanjian sebelum pasal-pasal tertulis “para pihak setuju dan sepakat”. Pencantuman kata setuju dan sepakat sangat penting dalam suatu perjanjian, adanya kata setuju dan sepakat bermaksud memberikan ikatan bagi para pihak yang melakukan perjanjian.¹³

Suatu perjanjian dianggap cacat atau dianggap tidak ada apabila¹⁴:

1. Mengandung paksaan (dwang), termasuk tindakan atau ancaman atau intimidasi mental.

¹¹ *Ibid*

¹² A. Qirom Syamsudin Meliala, 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta , Liberty, hlm. 20

¹³ Subekti, 2001, *Hukum Perjanjian*, Jakarta ,PT Intermedia, hlm. 3

¹⁴ *Op.cit*, hlm. 4.

2. Mengandung penipuan (bedrog), adalah tindakan jahat yang dilakukan salah satu pihak, misal tidak menginformasikan adanya cacar tersembunyi.
3. Mengandung kekhilafan/kesesatan/kekeliruan (dwaling), bahwa salah satu pihak memiliki persepsi yang salah terhadap subyek dan obyek perjanjian. Terhadap subyek disebut error in persona atau kekeliruan pada orang, misal melakukan perjanjian dengan seorang artis, tetapi ternyata perjanjian dibuat bukan dengan artis tetapi hanya memiliki nama yang sama dengan artis. Terhadap obyek disebut error in substantia atau kekeliruan pada benda, misal membeli berlian, ketika sudah dibeli ternyata berlian tersebut palsu.

B. Cakap

Pasal 1329 KUHPerdata menyatakan bahwa setiap orang adalah cakap untuk membuat perjanjian, kecuali apabila menurut undang-undang dinyatakan tidak cakap. Kemudian Pasal 1331 KUHPerdata menyatakan bahwa ada beberapa orang yang tidak cakap untuk membuat perjanjian, yakni :

1. Orang yang belum dewasa (dibawah 21 tahun, kecuali yang ditentukan lain)
2. Mereka yang ditaruh di bawah pengampuan (curatele or conservatorship); dan
3. Perempuan yang sudah menikah.

Berdasarkan Pasal 330 KUHPerdata, seseorang dianggap dewasa jika dia telah berusia 21 tahun atau kurang dari 21 tahun tetapi telah menikah. Kemudian berdasarkan Pasal 47 dan Pasal 50 Undang-Undang Nomor 1/1974 menyatakan bahwa kedewasaan seseorang ditentukan bahwa anak berada di bawah kekuasaan orang tua atau wali sampai dia berusia 18 tahun.

C. Hal tertentu

Pasal 1333 KUHPerdata menentukan bahwa suatu perjanjian harus mempunyai pokok suatu benda (zaak) yang paling sedikit dapat ditentukan jenisnya. suatu perjanjian harus memiliki objek tertentu dan suatu perjanjian haruslah mengenai suatu hal tertentu (certainty of terms), berarti bahwa apa yang diperjanjikan, yakni hak dan kewajiban kedua belah pihak. Barang yang dimaksudkan dalam perjanjian paling sedikit dapat ditentukan jenisnya (determinable).¹⁵

D. Sebab yang halal

Syarat sahnya perjanjian yang keempat adalah adanya kausa hukum yang halal. Jika objek perjanjian itu ilegal, atau bertentangan dengan kesusilaan atau ketertiban umum, maka perjanjian tersebut menjadi batal.¹⁶

Menurut Pasal 1335 jo 1337 KUHPerdata menyatakan bahwa suatu kausa dinyatakan terlarang jika bertentangan dengan undang-undang,

¹⁵ Wirjono Prodjodikoro, 2004, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Bandung Cetakan VII, hlm. 29.

¹⁶ Subekti, *Op.Cit.*, hlm. 18-19.

kesusilaan, dan ketertiban umum. Suatu kausa dinyatakan bertentangan dengan undang-undang, jika kausa di dalam perjanjian yang bersangkutan isinya bertentangan dengan undang-undang yang berlaku

3. Macam - Macam Perjanjian

Jenis jenis Perjanjian. Perjanjian adalah suatu peristiwa di mana seseorang atau satu pihak berjanji kepada seorang atau pihak lain atau dimana dua orang atau dua pihak itu saling berjanji untuk melaksanakan suatu hal.

Oleh karenanya, perjanjian itu :

berlaku sebagai suatu undang undang bagi pihak yang mengikatkan diri, mengakibatkan timbulnya suatu hubungan antara dua orang atau dua pihak tersebut .

Macam - macam Perjanjian:

1. Perjanjian Timbal Balik dan Perjanjian Sepihak.

Perjanjian timbal balik adalah perjanjian yang memberikan hak dan kewajiban kepada kedua belah pihak, misalnya jual beli, sewa-menyewa, pemborongan.

Perjanjian sepihak adalah perjanjian yang memberikan kewajiban kepada satu pihak dan hak kepada pihak lainnya, misalnya perjanjian hibah, hadiah.

2. Perjanjian Tanpa Pamrih atau dengan Cuma-Cuma (om nict) dan Perjanjian Dengan Beban.

Perjanjian tanpa pamrih :

jika suatu pihak memberikan suatu keuntungan kepada pihak lain tanpa imbalan apa pun, misalnya perjanjian pinjam pakai, perjanjian hibah.

Perjanjian dengan beban adalah :

perjanjian dalam mana terhadap prestasi dari pihak yang satu selalu mendapat kontra prestasi dari pihak lainnya, sedangkan antara kedua prestasi itu ada hubungannya menurut hukum.

3. Perjanjian Nominaat dan Perjanjian Innominaat.

Perjanjian nominaat adalah perjanjian yang mempunyai nama sendiri. Maksudnya ialah perjanjian tersebut diatur dan diberi nama oleh pembentuk undang-undang, berdasarkan tipe yang paling banyak terjadi sehari-hari.

Perjanjian Nominaat terdapat dalam Bab V sampai dengan Bab XVIII KUH Perdata.

Perjanjian innominaat yaitu perjanjian yang tidak diatur dalam KUH Perdata, tetapi terdapat dalam masyarakat. Terciptanya Perjanjian innominaat didasari karena pada hukum perjanjian, berlakunya asas kebebasan mengadakan perjanjian.

4. Perjanjian Kebendaan dan Perjanjian Obligatoir.

Perjanjian kebendaan adalah perjanjian untuk memindahkan hak milik dalam perjanjian jual beli. Perjanjian kebendaan ini sebagai pelaksanaan perjanjian obligatoir.

Perjanjian obligatoir adalah perjanjian yang menimbulkan perikatan, artinya sejak terjadi perjanjian, timbullah hak dan kewajiban pihak-pihak. Pembeli berhak menuntut penyerahan barang, penjual berhak atas pembayaran harga.

5. Perjanjian Konsensual dan Perjanjian Riil.

Perjanjian konsensual adalah suatu perjanjian yang hanya memerlukan persetujuan (consensus) dari kedua pihak.

Perjanjian riil adalah perjanjian disamping ada persetujuan kehendak juga sekaligus masih memerlukan penyerahan suatu benda, misalnya jual beli barang bergerak.

6. Perjanjian Formil – Jenis jenis Perjanjian

Perjanjian formil adalah perjanjian yang harus dibuat secara tertulis, jika tidak maka perjanjian ini menjadi batal, misalnya: Perjanjian perdamaian (Pasal 1851 KUH Perdata).

7. Perjanjian Campuran (Contractus sui generis).

Dalam perjanjian ini terdapat unsur-unsur dari beberapa perjanjian nominaat atau bernama yang terjalin menjadi satu sedemikian rupa, sehingga tidak dapat dipisah-pisahkan sebagai perjanjian yang berdiri sendiri.

Contohnya: perjanjian antara pemilik hotel dengan tamu. Didalam perjanjian yang sedemikian, terdapat unsur perjanjian sewa-menyewa (sewa kamar), perjanjian jual beli (jual beli makanan/minuman), atau perjanjian melakukan jasa (penggunaan telepon, pemesanan tiket, dan lain-lain).

8. Perjanjian Penanggungan (Bortocht).

Perjanjian Penanggungan adalah suatu persetujuan dimana pihak ketiga demi kepentingan kreditur mengikatkan diri untuk memenuhi perikatan debitur, bila debitur tidak memenuhi perikatannya (Pasal 1820 KUH Perdata).

9. Perjanjian Standar / Baku – Jenis jenis Perjanjian

Perjanjian standar bentuknya tertulis berupa formulir yang isinya telah distandarisasi (dibakukan) terlebih dulu secara sepihak, serta bersifat massal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi pihak yang menyetujui perjanjian tersebut.

10. Perjanjian Garansi dan Derden Beding – Jenis jenis Perjanjian

Perjanjian garansi adalah suatu perjanjian dimana seseorang berjanji pada pihak lainnya, bahwa pihak ketiga akan berbuat sesuatu (Pasal 1316 KUH Perdata).

Derden Beding yaitu janji untuk orang ketiga merupakan pengecualian dari asas yang menentukan bahwa suatu perjanjian hanya mengikat pihak-pihak yang mengadakan perjanjian itu (Pasal 1317 KUH Perdata).

B. Tinjauan Umum Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Sudah lazim untuk diketahui bahwa suatu negara akan terjadi suatu hubungan timbal balik antara warga negaranya sendiri. Dalam hal tersebut akan melahirkan suatu hak dan kewajiban satu sama lain. Perlindungan hukum akan menjadi hak tiap warga negaranya. Namun disisi lain dapat dirasakan juga bahwa perlindungan hukum merupakan kewajiban bagi negara itu sendiri, oleh karenanya negara wajib memberikan perlindungan hukum kepada warga negaranya. Setelah kita mengetahui pentingnya perlindungan hukum, selanjutnya kita perlu juga mengetahui tentang pengertian perlindungan hukum itu sendiri. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Pengertian di atas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya:¹⁷

¹⁷ <https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli> diakses pada tanggal 24 novemer 2021

1. Menurut Satjipto Raharjo mendefinisikan Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
2. Menurut Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa Perlindungan Hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.
3. Menurut CST Kansil Perlindungan Hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
4. Menurut Philipus M. Hadjon Perlindungan Hukum adalah Sebagai kumpulan peraturan atau kaidah yang akan dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak pelanggan dari sesuatu yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.
5. Menurut Muktie, A. Fadjar Perlindungan Hukum adalah penyempitan arti dari perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta

lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

2. Macam – macam Perlindungan Hukum

Istilah perlindungan hukum sebenarnya merupakan penyempitan arti dari perlindungan, dimana hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia mempunyai hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.¹⁸

Dengan “tindakan pemerintah” sebagai titik sentralnya maka dibedakan dua macam perlindungan hukum, yaitu:¹⁹

1) Perlindungan Hukum preventif

Perlindungan hukum yang preventif ini diberikan kesempatan kepada rakyat untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitive. Dengan begitu perlindungan ini bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.

2) Perlindungan hukum represif

Sebaliknya perlindungan hukum represif adalah bertujuan menyelesaikan sengketa. Dalam penelitian ini sengketa yang dimaksud

¹⁸ CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan tata Hukum Indonesia*. Jakarta Balai Pustaka. hlm 117

¹⁹ Philipus.M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya. Bina Ilmu. hlm 2

adalah perkara pidana bilamana nasabah menjadi korban dari pelaku kejahatan Credit Card fraud dan perkara perdata dimana bank bertanggung jawab mengganti kerugian yang diderita oleh nasabah yang menjadi korban kejahatan credit card fraud.

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

3. Tujuan Perlindungan Hukum

Pada hakikatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum, hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum. Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaaaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Menurut Fitzgerald, teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan

dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat. Menurut Satijipto Raharjo, Perlindungan hukum bertujuan memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak yang diberikan oleh hukum.²⁰

C. Tinjauan Umum Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Istilah konsumen ini berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consumenten/konsument* (Belanda). Pengertian *consumer* dan *consument* ini hanya bergantung dimana posisi ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah (lawan dari produsen), setiap orang yang menggunakan barang dan jasa. Tujuan penggunaan barang dan

²⁰ <https://suduthukum.com/2016/11/tujuan-perlindungan-hukum.html> diakses pada tanggal 13 november 2021

jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut, begitu pula *Kamus Besar Bahasa Indonesia* arti kata consumer sebagai pemakai atau konsumen. Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan pada mereka, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.²¹

Pengertian konsumen menurut para ahli, menurut Az. Nasution menyatakan bahwa konsumen dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

1. Pemakai atau pengguna barang dan/atau pelayanan jasa dengan tujuan mendapatkan barang dan/atau pelayanan jasa untuk dijual kembali,
2. Pemakai barang dan/atau pelayanan jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya.²²

Pengertian konsumen menurut pendapat A. Abdurrahman menyatakan bahwa konsumen pada umumnya adalah seseorang yang menggunakan atau memakai, mengkonsumsi barang dan/atau pelayanan jasa.²³

Pengertian konsumen menurut Philip Kotler (2000) dalam bukunya *Principle of marketing* adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh jasa untuk dikonsumsi pribadi.²⁴

Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen didefinisikan sebagai “setiap orang

²¹ Janus Sidalabok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Medan, Citra Aditya Bakti, hlm 14.

²² Az. Nasution, 1995 *Konsumen dan Hukum*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, hlm 19.

²³ A. Abdurrahman, 1986 *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Gramedia,

²⁴ Philip Kotler, *principles of marketing*, Jakarta, Erlangga, hlm 166.

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

Pendapat lain merumuskan bahwa konsumen adalah setiap individu atau kelompok yang menjadi pembeli atau pemakai akhir dari kepemilikan khusus, produk, atau pelayanan dan kegiatan, tanpa memperhatikan apabila ia berasal dari pedagang, pemasok, produsen pribadi atau publik, atau apakah dia berbuat sendiri ataukah secara kolektif.²⁵

2. Hak dan Kewajiban Konsumen

A. Hak Konsumen

Dalam pengertian hukum, umumnya yang dimaksud dengan hak adalah kepentingan hukum yang dilindungi oleh hukum. Kepentingan sendiri berarti tuntutan yang diharapkan untuk dipenuhi. Sehingga dapat dikatakan bahwa hak adalah suatu tuntutan yang pemenuhannya dilindungi oleh hukum²⁶.

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri.

²⁵ Rosmawati, SH.,MH, *Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*, Depok,Kencana, hlm 4

²⁶ Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty, hlm 40

Berdasarkan pasal 4 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa hak konsumen adalah:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa.
- b) Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
- c) Hak atas Informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana

pertama kali dikemukakan oleh presiden Amerika Serikat J P Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962, yaitu terdiri atas²⁷:

- a) Hak memperoleh keamanan.
- b) Hak memilih.
- c) Hak mendapat informasi.
- d) Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia (*International Organization of Consumers Union-IOCU*) ditambahkan empat hak dasar konsumen lainnya, yaitu:²⁸

- a) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- b) Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- c) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.
- d) Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Di samping itu, Masyarakat Eropa (*Eteropese Ekonomische Gemeenschap arau EEG*) juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:

- a) Hak perlindungan kesehatan dan keamanan (*recht op bescherming van zijn gezondheid en veiligheid*).

²⁷ Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm 39

²⁸ *Ibid*

- b) Hak perlindungan kepentingan ekonomi (*recht op bescherming van zijn economische belangen*).
- c) Hak mendapat ganti rugi (*recht op schadevergoeding*).
- d) Hak atas penerangan (*recht op voorlichting en forming*).
- e) Hak untuk didengar (*recht om te worden gehord*).

Sedangkan dalam Rancangan Akademik Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.²⁹

Memerhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasarnya dikenal sepuluh macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut³⁰:

- a) Hak atas keamanan dan keselamatan.
- b) Hak untuk memperoleh informasi.
- c) Hak untuk memilih.
- d) Hak untuk didengar.
- e) Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.
- f) Hak untuk memperoleh ganti rugi.
- g) Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen.

²⁹ *Ibid*, hlm 40

³⁰ *Ibid*

- h) Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.
- i) Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya.
- j) 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, sebagaimana dikutip sebelumnya³¹.

Hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tersebut, terdapat satu hak yang tidak terdapat pada 10 (sepuluh) hak konsumen yang diuraikan sebelumnya, yaitu "hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, namun sebaliknya Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencantumkan secara khusus tentang "hak untuk memperoleh kebutuhan hidup" dan "hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat", tapi hak tersebut dapat dimasukkan ke dalam hak yang disebutkan terakhir dalam Pasal 4 UUPK tersebut, yaitu "hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundangundangan lainnya Sedangkan hak-hak lainnya hanya perumusannya yang lebih dirinci , tapi pada dasarnya sama dengan hak-hak yang telah disebutkan sebelumnya³².

³¹ *Ibid*, hlm 46

³² *Ibid*

Bagaimanapun ragamnya rumusan hak-hak konsumen yang telah dikemukakan, namun secara garis besar dapat dibagi dalam tiga hak yang menjadi prinsip dasar, yaitu:³³

1. hak yang dimaksudkan 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/prinsip dasar tersebut merupakan himpunan beberapa hak konsumen sebagaimana diatur dalam UUPK, maka hal tersebut sangat esensial bagi konsumen, sehingga dapat dijadikan/merupakan prinsip perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia. Apabila konsumen benar-benar akan 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.³⁴

B. Kewajiban Konsumen

Didalam Pasal 5 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan kewajiban konsumen adalah:

³³ *Ibid*, hlm 47

³⁴ *Ibid*

- a) Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b) Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
- c) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d) Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan secara patut.

Selanjutnya masing-masing kewajiban konsumen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut³⁵:

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal penting mendapat pengaturan.

Adapun pentingnya kewajiban ini karena sering pelaku usaha telah menyampaikan peringatan secara jelas pada label suatu produk, namun konsumen tidak membaca peringatan yang telah disampaikan kepadanya. Dengan pengaturan kewajiban ini, memberikan konsekuensi pelaku usaha tidak bertanggung jawab, jika konsumen yang bersangkutan menderita kerugian akibat mengabaikan kewajiban tersebut. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa

³⁵ Ahmadi Miru, Sutarman Yodo, *Op.Cit*, hlm 48.

pemakaiannya hanya dalam dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Kesalahan konsumen dalam penggunaan produk, juga banyak terjadi pada penggunaan obat bebas (obat tanpa resep). Walaupun Obat bebas tersebut adalah obat yang dinyatakan oleh para ahli aman dan manjur apabila digunakan sesuai petunjuk yang tertera pada label beserta peringatannya, namun konsumen harus menyadari bahwa mengobati diri sendiri dengan menggunakan Obat bebas sesungguhnya bukanlah hal yang mudah, sederhana dan selalu menguntungkan. Tanpa dibekali dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan penggunaan Obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit, memperburuk kondisi tubuh atau menutupi gejala yang sesungguhnya menjadi ciri utama penyakit yang lebih serius dan berbahaya.

Masalah pemenuhan kewajiban konsumen dapat terlihat jika peringatan yang disampaikan pelaku usaha tidak jelas atau tidak mengundang perhatian konsumen untuk membacanya, seperti kasus *ER Squib & Sons Inc V Cox*, pengadilan berpendapat bahwa konsumen tidak dapat menuntut jika peringatannya sudah diberikan secara jelas dan tegas. Namun jika produsen tidak menggunakan cara yang wajar dan efektif untuk mengomunikasikan peringatan itu, yang menyebabkan konsumen tidak membacanya, maka hal itu tidak menghalangi pemberian ganti kerugian pada konsumen yang telah dirugikan.

Menyangkut kewajiban konsumen beriktikad 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.³⁶

Kewajiban lain 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 ini dalam perkara perdata, sementara dalam kasus 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

³⁶ *Ibid*, hlm 49

saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.³⁷

3. Tanggung Jawab Konsumen

Memiliki rasa tanggung jawab merupakan faktor penting dalam pembentukan konsumen yang baik, dimana konsumen tidak hanya bertanggung jawab terhadap diri sendiri, melainkan juga terhadap orang lain maupun lingkungan sekitarnya, Tanggung jawab konsumen menurut Roem Topatisamang dkk (1990: 12-13) yaitu³⁸:

a) Kesadaran kritis

Adalah tanggung jawab agar lebih kritis terhadap harga & mutu suatu barang maupun jasa yang digunakan.

b) Tindakan

Merupakan tanggung jawab agar senantiasa waspada terhadap segala sesuatu yang ditimbulkan oleh pola konsumsi kita terhadap orang lain, terutama kelompok-kelompok nirdaya dan terabaikan, baik pada tingkat lokal, nasional maupun internasional.

c) Kesedaran terhadap lingkungan

Tanggung jawab untuk memahami segala akibat tindakan konsumsi kita terhadap lingkungan. Seyogianya kita mengenali apa yang menjadi tanggung jawab pribadi dan sosial, guna menghemat sumber daya alam serta melindungi bumi demi generasi yang akan datang.

³⁷ Ibid, hlm 50

³⁸ Roem Topatisamang dkk. 1990. *Menggeser Neraca Kekuatan: Panduan Pelatihan Pendidikan Konsumen untuk Pemula*. Jakarta, YLKI

d) Kesetiakawanan

Bertujuan untuk mengembangkan kekuatan dan pengaruh demi memperjuangkan serta melindungi kepentingan-kepentingan kita.

D. Tinjauan Umum PT. Perusahaan Listrik Negara

1. Pengertian PT. Perusahaan Listrik Negara

Perusahaan Listrik Negara adalah perusahaan perseroan sebagai pengelola tenaga listrik milik negara yang menyediakan listrik bagi kepentingan umum. Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Di Indonesia, pengadaan tenaga listrik dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bernama PLN atau Perusahaan Listrik Negara. PLN merupakan bagian dari Perusahaan Perseroan di bawah Kementerian BUMN. Seiring berjalannya waktu, PLN telah berkembang sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik, pembangkit tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan, dan pelayanan pemeliharaan. PLN sebagai BUMN yang bergerak di bidang energi memiliki 11 anak perusahaan yang mendukung kinerja dan pelayanan perusahaan. Anak perusahaan PLN diantaranya bergerak pada bidang pembangkitan, penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, keuangan dan pelayanan pemeliharaan.

2. Tujuan PT. Perusahaan Listrik Negara

Seperti apa yang disebutkan dalam Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 1994 sebagai peraturan pemerintah yang terbaru dijelaskan bahwa maksud dan tujuan sebagai berikut:

- a) Menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan.
- b) Mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk:
 - 1. Meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi.
 - 2. Mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat.
- c) Merintis kegiatan-kegiatan usaha penyediaan tenaga listrik
- d) Menyelenggarakan usaha-usaha lain yang menunjang usaha penyediaan tenaga listrik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Tugas PT. Perusahaan Listrik Negara

Seluruh hak dan kewajiban PLN dijalankan demi kepentingan negara. Kewajiban/Tugas PLN meliputi hal-hal yang harus dilaksanakan sebagai bagian dari pelayanan tenaga listrik kepada pelanggan PLN. Berikut rincian kewajiban PLN.³⁹

³⁹ <https://lifepal.co.id/media/pln/> diakses pada tanggal 2 desember 2021

1. Menyediakan APP (Alat Pembatas dan Pengukur) jika telah memenuhi persyaratan pelanggan.
2. Menjalankan penyambungan hingga penyalaan sesuai dengan ketentuan PLN.
3. Menyediakan tenaga listrik secara berkala yang selaras dengan Tingkat Kemampuan Mutu (TMP) PLN.
4. Melakukan perbaikan atau penggantian pada tenaga listrik jika terjadi gangguan/kerusakan pada APP.
5. Menyediakan informasi atau pelayanan terkait keluhan atau gangguan Listrik Prabayar.
6. Menyediakan informasi atau pelayanan terkait keluhan nomor *token* yang tidak muncul setelah membeli isi ulang listrik prabayar.

Selain itu, ada pula hak-hak PLN, yaitu wewenang yang dijalankan oleh PLN dalam melaksanakan tugasnya. Hak-hak tersebut terdiri atas:

1. Melaksanakan pemadaman atau penghentian saluran tenaga listrik demi kelancaran pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, dan/atau rehabilitasi instalasi dan/atau peralatan instalasi milik PLN.
2. PLN berhak memasuki atau melintasi kawasan tanah atau bangunan milik Pelanggan untuk melakukan:
 1. Penyambungan baru atau penambahan daya.
 2. Melaksanakan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan, dan/atau rehabilitasi instalasi dan/atau peralatan instalasi milik PLN.

3. Melakukan pemeriksaan dalam rangka Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan segala proses penyelesaiannya berdasarkan Undang-Undang dan ketentuan P2TL yang berlaku.
4. Melakukan penebangan atau pemotongan tumbuhan yang diduga mengganggu atau membahayakan penyaluran tenaga listrik dan keselamatan umum.

E. Perlindungan Hukum Dalam Perspektif Islam

Perlindungan Hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun. Dari perspektif islam, dimana hak asasi merupakan sebuah anugerah yang diberikan Tuhan. Sehingga manusia memiliki kewajiban dan tanggung jawab atas pemberian tersebut. Maka dari itu, kita akan melihat bahwa islam memperjuangkan hak asasi bukan hanya sekedar legal-formal, tapi lebih jauh dari pada itu, islam memperjuangkan moral atau akhlak. Islam memiliki sesuatu yang disebut dengan *amar ma'ruf nahi munkar* untuk mencegah terjadinya pelanggaran HAM. Terdapat tiga tahapan dalam menjalankan ajaran tersebut, yaitu melalui tangan, melalui lisan dan melalui hati. Hak mendapatkan keadilan tentu sangat didambakan oleh setiap orang, Islam dengan segala aturannya telah mengatur

sedemikian rupa mengenai hak keadilan, seperti yang tercantum dalam Al-qur'an surat as-syura ayat 15:

فَلِذَلِكَ فَادُعْ وَاسْتَقِمْ كَمَا أُمِرْتَ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ وَقُلْ أَمَنْتُ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنْ كِتَابٍ وَأُمِرْتُ لِأَعْدِلَ بَيْنَكُمْ ۚ اللَّهُ رَبُّنَا وَرَبُّكُمْ ۚ لَنَا أَعْمَالُنَا وَلَكُمْ أَعْمَالُكُمْ ۚ لَا حُجَّةَ بَيْنَنَا وَبَيْنَكُمْ ۚ اللَّهُ يَجْمَعُ بَيْنَنَا وَإِلَيْهِ الْمَصِيرُ ۚ

“Oleh karena itu, serulah (mereka untuk beriman), tetaplah (beriman dan berdakwah) sebagaimana diperintahkan kepadamu (Nabi Muhammad), dan janganlah mengikuti keinginan mereka. Katakanlah, “Aku beriman kepada kitab yang diturunkan Allah dan aku diperintahkan agar berlaku adil di antara kamu. Allah Tuhan kami dan Tuhan kamu. Bagi kami perbuatan kami dan bagimu perbuatanmu. Tidak (perlu) ada pertengkaran di antara kami dan kamu. Allah mengumpulkan kita dan kepada-Nyalah (kita) kembali.”

Dalam al-Quran terdapat berbagi kata yang berkenaan dengan konsep keadilan, yang dalam bahasa arabnya *ad'l*. Selain itu ,kitab suci ini juga menggunakan padanan katanya seperti *mizan*, *qisth*, dan *wasth*. Ada berbagai macam bentuk perlindungan hukum yang diberikan pemerintah kepada rakyatnya, salah satunya yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen, Islam melihat sebuah perlindungan konsumen bukan sebagai hubungan keperdataan semata melainkan menyangkut kepentingan public secara luas, bahkan menyangkut hubungan antara manusia dengan Allah SWT. Dalam konsep hukum Islam perlindungan atas tubuh terkait dengan hubungan vertical (Manusia dengan Allah) dan horizontal (Sesama Manusia). Dalam Islam melindungi Manusia dan juga masyarakat sudah merupakan kewajiban Negara sehingga melindungi konsumen atas barang-barang yang sesuai dengan kaidah Islam harus diperhatikan.

Perlindungan konsumen muslim atas produk barang dan jasa menjadi sangat penting setidaknya disebabkan oleh beberapa hal, antara lain:

1. Bahwa konsumen Indonesia mayoritas beragama islam yang sudah selaknya mendapatkan perlindungan atas segala jenis produk barang dan jasa yang sesuai dengan kaidah-kaidah dalam hukum islam. Berdasarkan hal tersebut, maka Masyarakat Islam (Konsumen Muslim) harus mendapatkan perlindungan atas kualitas mutu barang dan jasa serta tingkat kehalalan suatu barang dan jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.
2. Bahwa Pemerintah Indonesia sudah harus melakukan upaya aktif untuk melindungi konsumen-konsumen yang mayoritas beragama Islam. Perlindungan konsumen merupakan hak warga Negara yang pada sisi lain merupakan kewajiban Negara untuk melindungi warga negaranya khususnya atas produk yang halal dan baik.⁴⁰

Setelah Muhammad SAW diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qur'an maupun Hadits. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzalimi dan tidak pula dizalimi.

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Baqarah Ayat (279) yang berbunyi:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Jika kamu tidak melaksanakannya, ketahuilah akan terjadi perang (dahsyat) dari Allah dan Rasul-Nya. Akan tetapi, jika kamu bertobat, kamu berhak atas

⁴⁰ <http://uai.ac.id/2011/04/13/opini-ilmiah-hukum//> diakses pada tanggal 8 januari 2021

pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan)''.

Sepintasnya ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Diakhir ayat disebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak dizalimi). Dala konteks bisnis, patongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antar pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lain. Hal ini dengan hak-hak dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan bisnis. Fakta menunjukkan bahwa Rasulullah telah banyak memberikan contoh dalam melakukan perdagangan secara adil dan jujur⁴¹. Uraian diatas juga membuktikan, bahwa sebelum Barat dan Dunia modern mengenal peraturan perlindungan konsumen, Islam telah menjalankan prinsip-prinsip perlindungan konsumen. Namun pengaturan perlindungan konsumen yang ada pada masa Rasulullah tersebut belum terperinci secara empiris, karena keterbatasan teknologi pada saat itu. Kendatipun demikian, Rasulullah telah berhasil meletakkan dasar-dasar perlindungan konsumen akhirnya diadopsi oleh dunia modern sekarang. Hal ini sekaligus bantahan terhadap beberapa penulis yang menyatakan bahwa tokoh-tokoh barat adalah sumber dan pendekar perlindungan konsumen, karena perhatian dan apresiasi tokoh-tokoh tersebut terhadap perlindungan konsumen. Bandingkan dengan perhatian dan visi Rasulullah terhadap perlindungan

⁴¹ Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada Media Grup hlm 41

konsumen yang melebihi dari perhatian dan visi tokoh-tokoh barat tersebut, karena Rasulullah melakukan perdagangan atas dasar kejujuran, keadilan, transparansi, dan keimanan.⁴²



⁴² *Ibid*, hlm 44

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Bentuk Perjanjian Antara PT. PLN Sebagai Penyedia Jasa Ketenagalistrikan Dengan Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Ketenagalistrikan

Salah satu hal yang dilakukan PLN adalah membuat perjanjian dengan konsumen. Perjanjian yang dibuat oleh para pihak ini dapat dijadikan dasar perikatan bagi kedua belah pihak. Hal ini seperti yang disebutkan dalam Pasal 1338 ayat (1) KUHPerdara yang berbunyi: “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya”. Dari Perjanjian yang dibuat ini, maka akan timbul suatu hubungan antara 2 (dua) orang tersebut. Hubungan inilah yang dinamakan perikatan. Pada dasarnya perjanjian menerbitkan suatu perikatan antara dua orang (pihak) yang membuatnya.

Perjanjian jual beli tenaga listrik adalah suatu persetujuan dari penjual yaitu PT.PLN (Persero) untuk memberikan sesuatu barang atau benda yakni Tenaga Listrik yang dibangkitkan, transmisikan, didistribusikan kepada pembeli yakni konsumen untuk keperluannya serta konsumen untuk keperluannya serta konsumen membayar harga atas tenaga listrik yang dipakainya.

Menurut R. Subekti Perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seseorang berjanji kepada orang lain atau dimana orang lain saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal⁴³. Selanjutnya menurut KRMT Tirtadiningrat perjanjian adalah suatu perbuatan hukum berdasarkan kata sepakat diantara dua orang atau

⁴³ Subekti, 1997, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Penerbit PT. Pembimbing Masa, hlm. 1

lebih untuk menimbulkan akibat-akibat hukum yang diperkenankan oleh undang-undang.

Didalam Pasal 1338 kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang menyatakan bahwa semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan Undang-undang yang berlaku sebagai Undang-undang bagi yang membuatnya, bahwa pada prinsipnya perjanjian yang telah disepakati merupakan hukum bagi yang membuatnya dan kepada hukum itulah mereka tunduk dan mematuhi. Setiap perjanjian yang dibuat dan disepakati terdapat diantaranya yaitu hak-hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh kedua belah pihak, dengan dipenuhinya hak-hak dan kewajiban tersebut maka terciptalah suatu keadilan bagi kedua belah pihak.

Ketentuan Pasal 1320 KUH Perdata bahwa terdapat empat syarat untuk menentukan sahnyanya perjanjian tersebut, yaitu

1. Sepakat mereka yang mengikat dirinya
2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan
3. Suatu hal tertentu
4. Suatu sebab yang halal.

Bentuk perjanjian antara PT. PLN (Persero) dengan konsumen yaitu perjanjian baku, dimana perjanjian tersebut dibuat secara sepihak oleh PT. PLN (Persero). Bila konsumen menolak klausula baku yang terdapat didalam surat perjanjian tersebut tidak akan mendapatkan barang ataupun jasa yang dibutuhkan. Hal tersebut menyebabkan konsumen lebih sering setuju terhadap isi klausula baku. Setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan

ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen

Pihak PLN sendiri juga memberlakukan kontrak standar dalam melakukan perjanjian jual beli tenaga listrik. Mendapatkan tenaga listrik di rumah, tentu saja harus mengikuti tahapan-tahapan yang di lalui sebagai berikut:

1. Pra Kontraktual

Pra intraktual terdiri dari beberapa prosedur atau tahapan yaitu:

- a) Calon pelanggan mengajukan permohonan kepada pihak kantor PLN terdekat, setelah itu calon pelanggan akan mengisi formulir pendaftaran dengan Setelah calon pelanggan mendaftar.
- b) Selanjutnya petugas melaksanakan evaluasi teknis, selanjutnya yaitu survei lokasi.

2. Kontraktual atau penandatanganan surat jual beli tenaga listrik (SPJBTL) dengan dilatar belakangi oleh surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang menimbulkan lahirnya perjanjian. Setelah pelanggan membaca dan menyetujui maka barulah dilakukan pemasangan listrik oleh petugas/teknisi yang telah ditugaskan oleh manager operasional dengan membawa Surat Perintah dan kartu identitas sebagai petugas/teknisi unit pelayanan terdekat dari pelanggan yang akan melakukan pemasangan tenaga listrik.

Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) adalah perjanjian baku sepihak yaitu perjanjian yang isinya ditentukan oleh pihak yang kuat kedudukannya di dalam perjanjian itu. SPJBTL adalah suatu perjanjian yang

disepakati kedua belah pihak yakni PT. PLN (Persero) dan Pelanggan yang di dalamnya memuat dan membatasi hak dan kewajiban dari para pihak dengan tujuan agar Perjanjian tersebut dapat dilaksanakan sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari terjadi tindakan yang dapat merugikan salah satu pihak maupun kedua belah pihak yang menyepakati perjanjian tersebut.⁴⁴

Didalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) ditetapkan hak dan kewajiban dua belah pihak yakni PT. PLN (persero) dan Pelanggan/Konsumen yang terdapat dalam pasal (5) dan (6).

Hak PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero) adalah :

- a) Melakukan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan, pemeriksaan, perluasan dan atau rehabilitasi instalasi dan atau peralatan listrik milik PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- b) Melakukan pemadaman atau penghentian penyaluran tenaga listrik dalam pelaksanaan pekerjaan sebagai mana dimaksud dalam ayat (1) pasal ini setelah memberitahu terlebih dahulu rencana kerja dan pemadaman kepada PIHAK KEDUA (Pelanggan) dalam waktu 1X24 jam sebelum pelaksanaan pemadaman kecuali apabila dalam keadaan force majeure, terjadi gangguan atau kerusakan mendadak pada saluran listrik dan alat pengukur dan pembatas PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- c) Menyalurkan tenaga listrik kepada pelanggan/pembeli listrik lainnya dari instalasi milik PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) melalui tanah dan atau bangunan milik PIHAK KEDUA (Pelanggan) dengan ketentuan bahwa

⁴⁴ Wawancara dengan Bapak Andi Setiyawan selaku Manager bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN UP3 Semarang, 22 Desember 2021

sambungan baru tersebut tidak akan mengurangi kehandalan penyaluran tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA (Pelanggan).

- d) Menebang atau memotong tumbuh-tumbuhan milik PIHAK KEDUA (Pelanggan) dilokasi manapun yang menurut hemat PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) dapat membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik atau membahayakan keselamatan umum.
- e) Memeriksa pemanfaatan tenaga listrik pada bangunan PIHAK KEDUA (Pelanggan) dan atau melakukan penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) dan segala penyelesaiannya kepada PIHAK KEDUA (Pelanggan) berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- f) Melakukan penyesuaian tarif apabila pemanfaatan listrik oleh PIHAK KEDUA (Pelanggan) tidak sesuai dengan tarif sesuai perjanjian ini.

Kewajiban PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) :

- a) Menyediakan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan tingkat mutu pelayanan (TMP) dan keandalan di unit setempat PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- b) Menyediakan alat pengukur dan pembatas serta melakukan perbaikan gangguan atau APP setelah ada laporan dari PIHAK KEDUA (Pelanggan).
- c) Memberikan pelayanan dan informasi 24 jam atas keluhan atau gangguan listrik Pra Bayar.
- d) Mengumumkan tempat atau loket pembelian Stroom kepada PIHAK KEDUA (Pelanggan).

Kewajiban PIHAK KEDUA (Pelanggan) Adalah :

- a) Membayar tagihan susulan yang ditagihkan oleh PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)), apabila diketahui bahwa pemakaian listrik tidakterukur secara penuh akibat peralatan pengukuran bekerja tidaknormal akibat dipengaruhi maupun gangguan sesuai denganketentuan yang berlaku.
- b) Menyetujui ketentuan penempatan Alat Pengukur dan Pembatastenaga listrik milik PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) sedemikian rupa sehinggaman serta mudah dan jelas dibaca oleh petugas baca meterPIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- c) Menjaga keutuhan Alat Pengukur dan Pembatas dan segelpengaman milik PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- d) Menolak tindakan mengatas namakan kepentingan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero))yang akan dilakukan oleh siapapun juga jika tidakdapat menunjukkan identitas diri atau Surat Perintah Kerja yang membuktikan bekerja untuk PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- e) Mengijinkan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) memasang dihalaman rumah atau bangunan atau tiang atap pada bangunan PIHAK KEDUA (Pelanggan), dan mengijinkan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) menarik penghantar dari bangunan PIHAK KEDUA (Pelanggan) guna memberikan sambungan listrik kepada banguna lain yang akan menjadi pelanggan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)).
- f) Membayar ganti rugi APP yang hilang atau rusak akibat kelalaian PIHAK KEDUA (Pelanggan) sesuai ketentuan yang berlaku.

Hak PIHAK KEDUA (Pelanggan) Adalah :

- a) Menerima pelayanan sesuai Mutu Pelayanan yang telah ditetapkan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) .
- b) Menerima kompensasi (Claim) sesuai yang telah ditetapkan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) .
- c) Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan instalasi tenaga listrik milik PIHAK PERTAMA(PT. PLN (Persero)) .
- d) Menanyakan surat identitas atau Surat perintah Kerja yang membuktikan bekerja untuk PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) kepada siapapun juga yang akan melakukan tindakan mengatas namakan kepentingan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) dan menolak kedatangan PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) tanpa kartu identitas atau Surat Perintah.
- e) Melaporkan kepada PIHAK PERTAMA (PT. PLN (Persero)) jika tidak memperoleh hak sebagaimana mestinya.
- f) Mendaapat informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tenaga listrik.

Ketentuan di atas merupakan suatu ketentuan yang akan memberatkan Pelanggan dimana Pelanggan tidak bisa bernegosiasi atau mengubah klausula-klausula dalam kontrak yang bersangkutan, dalam hal ini konsumen memiliki posisi yang lemah. Kekuasaan yang dimiliki oleh konsumen terhadap perjanjian baku adalah untuk menolak penawaran yang diberikan oleh pelaku usaha, bagaimanapun juga mau tidak mau pelanggan harus mengikuti kontrak yang ada di dalam surat perjanjian tersebut demi mendapatkan pasokan listrik, mengingat

dimana PLN adalah satu satunya penyedia listrik di negara kita tercinta yakni INDONESIA.

B. Bentuk Perlindungan Hukum Yang Diberikan PT. PLN (Persero) Kepada Konsumen Jika Terjadi Padamnya Listrik

Dalam suatu perjanjian jual beli tentu ada hak yang harus dipenuhi serta kewajiban yang wajib dilaksanakan oleh para pihak, baik itu pihak konsumen maupun pihak pelaku usaha, sehingga kedudukan masing-masing pihak dalam perjanjian jual beli adalah seimbang. Pada konteks ini kewajiban PT. PLN adalah memasok tenaga listrik kepada konsumen listrik, sementara haknya adalah mendapat pembayaran atas penyediaan tenaga listrik tersebut, sedangkan kewajiban konsumen listrik adalah membayar biaya atas penyediaan tenaga listrik dengan harga yang telah disepakati. Hak konsumen listrik tersebut telah ditentukan dalam Pasal 29 ayat (1) UUK namun pada nyatanya kedudukan antara PT. PLN dengan konsumen listrik sangat tidak seimbang. PT. PLN terlihat memiliki kedudukan lebih dominan dibandingkan dengan kedudukan konsumen listrik, sehingga PT. PLN mempunyai hak monopoli atas penyediaan tenaga listrik yang menyebabkan seringkali PT. PLN tidak melakukan kewajibannya dengan baik sebagaimana diatur dalam UUK.

Hak untuk memperoleh pelayanan atas penyediaan tenaga listrik yang baik secara berkelanjutan dengan kualitas dan kredibilitas yang baik, serta dengan biaya yang sesuai dengan pemakaian merupakan hak sepenuhnya yang dimiliki oleh konsumen listrik. Hak tersebut diakui oleh UUK maupun UUPK, sehingga jika terjadi pemadaman akibat dari kelalaian PT. PLN, konsumen listrik memiliki

hak untuk mendapat ganti rugi, dan PT. PLN bertanggung jawab penuh pada konsumen dalam memberikan pertanggungjawaban berupa ganti rugi terhadap kerugian yang telah dialami.

Berdasarkan Pasal 1365 KUHPer menentukan mengenai ketentuan dalam hal menuntut ganti rugi yang menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”. Terdapat 4 (empat) unsur yang harus dipenuhi agar dapat disebut sebagai perbuatan melawan hukum berdasarkan Pasal 1365 KUHPer, yaitu adanya perbuatan, adanya unsur kesalahan, adanya kerugian yang diderita, dan adanya hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian⁴⁵. Masalah pertanggungjawaban pribadi oleh pelaku atas perbuatannya yang melawan hukum juga ditentukan dalam Pasal 1365 KUHPer. Berdasarkan Pasal 1367 KUHPer menentukan mengenai masalah tanggung jawab hukum perdata yang menentukan “Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya”.

UUPK juga menentukan perihal tanggung jawab oleh pelaku usaha yang gagal melakukan kewajibannya. Pelaku usaha yang tidak melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan kewajiban yang telah ditentukan dan melanggar hak-hak konsumen akan dimintai pertanggungjawaban atas perbuatannya. Perihal

⁴⁵ Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.

kewajiban pelaku usaha sendiri telah ditentukan dalam Pasal 7 UUPK yang menentukan bahwa “kewajiban pelaku usaha diantaranya adalah beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.”⁴⁶

Ada beberapa faktor yang menyebabkan terjadi padamnya listrik yakni faktor alam seperti petir, dan hewan yang menyentuh jaringan, atau pohon tumbang yang menyebabkan kabel rusak sehingga terpaksa mau tidak mau harus dilakukan pemadaman agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh kedua belah pihak dan yang kedua adalah faktor dari PLN seperti pemadaman listrik, peningkatan daya listrik secara mendadak dan tingginya kebutuhan listrik yang mengakibatkan pemadaman secara bergilir.

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 itu⁴⁷.

Dengan padamnya listrik menimbulkan kerugian bagi konsumen sehingga konsumen harus mendapatkan perlindungan hukum atas hak-haknya ketika terjadi

⁴⁶ Dianita, Gusti Agung Sagung Istri, AA Sri Indrawati, dan I. Made Dedy Priyanto. “Tanggung Jawab Pelaku Usaha Spbu Pertamina Terhadap Kerugian Konsumen Pada Pembelian Bbm Dengan Jumlah Takaran Yang Tidak Sesuai Di Kecamatan Kerambitan Tabanan.” Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum 1, no. 9 (2018)

⁴⁷ Subekti, 1994. *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa Cet.XV, hlm.1.

padamnya listrik. PT. PLN (Persero) wajib memberikan perlindungan hukum dalam bentuk kompensasi yang telah diatur didalam Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) adalah suatu ukuran yang menyatakan kualitas layanan PT PLN (Persero) kepada pelanggan. besaran tingkat mutu pelayanan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) diatur didalam Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas peraturan menteri energi Dan sumber daya mineral nomor 27 tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh perusahaan perseoan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara.⁴⁸ Ada beberapa indikator TMP yang mendapatkan kompensasi yakni :

1. Lama gangguan per pelanggan (Jam/bulan/konsumen)
2. Jumlah gangguan per pelanggan (kali/bulan/konsumen)
3. Kecepatan Pelayanan Sambungan Baru Tegangan Rendah (hari kerja)
4. Kecepatan Pelayanan Perubahan Daya Tegangan Rendah (hari kerja)
5. Kesalahan Pembacaan kWh meter (Kali/triwulan/konsumen)
6. Waktu Koreksi Kesalahan Rekening (hari kerja)

PLN wajib memberikan kompensasi atau pengurangan tagihan listrik kepada Konsumen apabila realisasi TMP tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran TMP yang ditetapkan atau dideklarasikan. Dikota Semarang sendiri dalam satu bulan PLN memberikan batasan 5 kali padam, jika terjadi lebih dari 5 kali padam dalam sebulan yang tidak disebabkan karena faktor alam/force

⁴⁸ Wawancara dengan Bapak Andi Setiyawan selaku Manager bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN UP3 Semarang, 22 Desember 2021

majeure maka akan mendapatkan kompensasi dan dalam satu bulan PLN juga memberikan batasan atas lamanya gangguan yakni 5 jam, jika melebihi batas yang ada maka PLN wajib memberikan kompensasi kepada konsumennya. Nilai besaran kompensasi yang diberikan adalah 35% bagi pelanggan tarif adjustment (non subsidi), dan 20% bagi pelanggan tarif non adjustment (subsidi) yang semuanya dihitung dari biaya beban atau rekening minimum sesuai golongan dan jenis tarif yang berlaku.

Khusus bagi pelanggan layanan premium besaran kompensasi mengacu kepada Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) antara konsumen dengan PLN. Kompensasi diberikan dalam bentuk non tunai, dimana hukum dan peraturannya mengacu kepada Permen ESDM No 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permen ESDM No. 27 tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh perusahaan perseoan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara. Untuk pelanggan pascabayar caranya dengan memberikan kompensasi berupa pengurangan tagihan listrik yang harus dibayar di Bulan Berikutnya. Sementara untuk pelanggan prabayar pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya. Klaim kompensasi didapat secara otomatis pada rekening tagihan bulan berikutnya dengan langsung mengurangi tagihan tersebut sebesar nilai kompensasi untuk konsumen paskabayar, Sedangkan untuk konsumen prabayar klaim didapat dalam bentuk kWh pada pembelian pertama token di

bulan berikutnya. Selanjutnya konsumen menginputkan token kompensasi ke dalam kWh meter.⁴⁹

Cara menghitung besaran kompensasi yang diterima Pelanggan Daya 1.300 VA (Tarif Adjustment) :

Biaya Pemakaian (Rp/kWh) : Rp.1.467.28,-

Energi minimum (EMin) : 1.300 VA/1.000 x 40 jam : 52 kWh

Rekening minimum (Rekmin) : 52 kWh x Rp.1.467.28,- : Rp.76.299,-

Kompensasi TMP : 35% x Rp.76.299,- : Rp.26.704,-

Pelanggan Daya 450 VA (Tarif Non Adjustment) :

Biaya Beban/kVA : Rp.11.000,-

Kompensasi TMP : 20% x Rp.4.950,- : Rp. 990,-

Didalam pasal 7 dan 8 Permen ESDM No 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permen ESDM No. 27 tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh perusahaan perseoan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara. PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian Kompensasi kepada Konsumen untuk indikator Lama Gangguan dan jumlah gangguan dalam hal:

- a) diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
- b) terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PT PLN (Persero);

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Andi Setiyawan selaku Manager bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN UP3 Semarang, 22 Desember 2021

- c) terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum; dan/atau
- d) untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

PT PLN (Persero) dibebaskan dari kewajiban pemberian Kompensasi kepada Konsumen untuk indikator Lama Gangguan dan jumlah gangguan sebab kahar. Sebab kahar merupakan sebab di luar kemampuan kendali PT PLN (Persero) meliputi kekacauan umum, huru-hara, sabotase, kerusuhan, demonstrasi dengan kekerasan, pemogokan, kebakaran, banjir, tanah longsor, gempa bumi, akibat kecelakaan, bencana alam lainnya, atau perintah instansi yang berwenang.⁵⁰

Akibat dari terjadinya pemadaman listrik, konsumen listrik mempunyai kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban dari PT. PLN sebagai produsen listrik. PT. PLN sebagai produsen listrik memiliki tanggungjawab dalam memenuhi hak konsumen yang telah diatur dalam Pasal 29 ayat (1) UUK, dimana salah satu dari hak konsumen yaitu apabila terjadi gangguan pada aliran tenaga listrik maka konsumen listrik berhak memperoleh pelayanan perbaikan, serta mendapatkan pertanggungjawaban berupa ganti rugi jika terjadi pemadaman listrik. Pertanggungjawaban dari PT. PLN atas pemadaman listrik merupakan suatu hal yang penting karena pihak konsumen listrik telah melaksanakan kewajibannya dalam melakukan pembayaran biaya listrik, sehingga konsumen listrik berhak mendapatkan yang selayaknya didapat sebagaimana telah diatur

⁵⁰ Permen ESDM No 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Permen ESDM No. 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh perusahaan perseoan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara

dalam UUPK maupun UUK. Perihal ketidakpuasan pelayanan dari PT. PLN, konsumen listrik sudah sepatutnya melakukan upaya untuk memperjuangkan haknya sebagai konsumen listrik.

C. Upaya Penyelesaian Sengketa Konsumen Jika Dirugikan Akibat Padamnya Listrik

Sengketa dapat terjadi pada siapa saja dan dimana saja. Sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, antara individu dengan kelompok, antara kelompok dengan kelompok, antara perusahaan dengan perusahaan, antara perusahaan dengan negara, antara negara satu dengan yang lainnya, dan sebagainya. Dengan kata lain, sengketa dapat bersifat publik maupun bersifat keperdataan dan dapat terjadi baik dalam lingkup lokal, nasional maupun internasional.

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidakpuasan ini kepada pihak kedua. Jika situasi menunjukkan perbedaan pendapat, maka terjadi lah apa yang dinamakan dengan sengketa. Dalam konteks hukum khususnya hukum kontrak, yang dimaksud dengan sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara para pihak karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan. Dengan kata lain telah terjadi wanprestasi oleh pihak-pihak atau salah satu pihak⁵¹.

⁵¹ Amriani, Nurnaningsih, 2012, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, hlm 12.

Pengaturan mengenai penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha terdapat dalam Pasal 45 UUPK mengatur :

1. Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui badan peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum
2. Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau melalui luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa
3. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-undang
4. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat ditempuh apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

Berdasarkan pasal tersebut konsumen yang dirugikan keselamatan badannya, keamanan jiwanya, atau harta bendanya dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik dapat mengajukan gugatan terhadap PT.PLN melalui peradilan umum ataupun melalui badan penyelesaian sengketa konsumen (BPSK). Putusan BPSK tersebut dapat dimintakan penetapan eksekusinya kepada pengadilan negeri di tempat konsumen dirugikan (Pasal 57 UUPK).

Konsumen pengguna jasa ketenagalistrikan yang merasa dirugikan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) dapat melaporkan ke lembaga pemerintah yang mengurus tentang sengketa konsumen agar mendapatkan bantuan berupa konsultasi, mediasi, negosiasi maupun konsiliasi yang mana bentuk penyelesaian tersebut termasuk kedalam upaya non litigasi. Lembaga pemerintah yakni Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) maupun lembaga non pemerintah yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM). Konsumen juga dapat mengajukan gugatan ke pengadilan yang mana upaya ini disebut sebagai litigasi, Konsumen berhak memilih cara penyelesaian sengketa yang sedang terjadi baik mengajukan gugatan ke pengadilan (litigasi) atau secara damai (non litigasi)⁵². Upaya hukum yang dapat ditempuh oleh kedua belah pihak yaitu melalui:

1. Non Litigasi

Adalah penyelesaian sengketa yang dilakukan menggunakan cara-cara yang ada di luar pengadilan atau yang biasa disebut dengan lembaga alternatif penyelesaian sengketa. Penyelesaian sengketa di jalur non litigasi ada berbagai bentuk. Salah satunya adalah arbitrase. Arbitrase, menurut UU No 30 Tahun 1999 adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa. Selain arbitrase, ada berbagai bentuk penyelesaian sengketa non litigasi diantaranya adalah konsultasi,

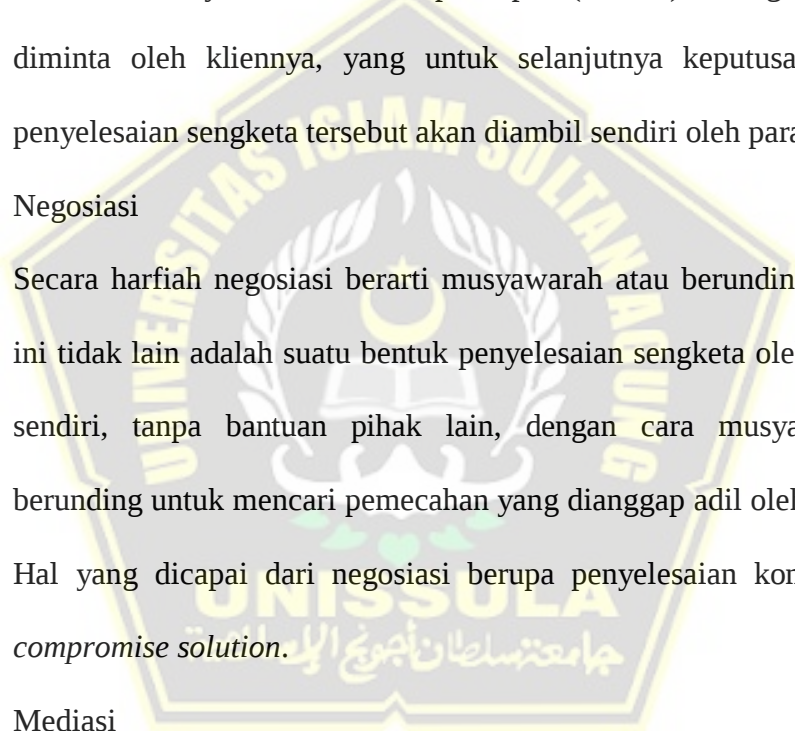
⁵² Wawancara dengan Bapak Andi Setiyawan selaku Manager bagian Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan PT. PLN UP3 Semarang, 22 Desember 2021

negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli. Adapun beberapa pengertian dari bentuk-bentuk alternatif penyelesaian sengketa yaitu:

a) Konsultasi

Konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat personal antara pihak konsultan dan klien. Konsultan memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya tersebut. Peran dari konsultan dalam penyelesaian sengketa tidaklah dominan, konsultan hanya memberikan pendapat (hukum), sebagaimana yang diminta oleh kliennya, yang untuk selanjutnya keputusan mengenai penyelesaian sengketa tersebut akan diambil sendiri oleh para pihak.

b) Negosiasi

Secara harfiah negosiasi berarti musyawarah atau berunding. Negosiasi ini tidak lain adalah suatu bentuk penyelesaian sengketa oleh para pihak sendiri, tanpa bantuan pihak lain, dengan cara musyawarah atau berunding untuk mencari pemecahan yang dianggap adil oleh para pihak. Hal yang dicapai dari negosiasi berupa penyelesaian kompromi atau *compromise solution*. 

c) Mediasi

Sesuai dengan Peraturan MA No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan pada Pasal 1 Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator. di dalam PERMA No.1 Tahun 2008 ini mediasi menekankan bahwa yang penting di dalam sebuah

mediasi itu adalah mediator. Mediator harus mampu mencari alternatif-alternatif penyelesaian sengketa tersebut. Apabila para pihak sudah tidak menemukan lagi jalan keluar untuk menyelesaikan sengketa tersebut maka mediator tersebut harus dapat memberikan solusi-solusi kepada para pihak. Solusi-solusi tersebut haruslah kesepakatan bersama dari si para pihak yang bersengketa. Disinilah terlihat jelas peran penting mediator.

d) Konsiliasi

Konsiliasi adalah suatu proses penyelesaian sengketa alternatif yang melibatkan seorang pihak ketiga atau lebih, dimana pihak ketiga yang diikut sertakan untuk menyelesaikan sengketa seseorang. Pada praktiknya, proses penyelesaian sengketa melalui konsiliasi mempunyai kemiripan dengan mediasi, namun memiliki suatu perbedaan yaitu konsiliasi memiliki hukum acara yang lebih formal jika dibandingkan dengan mediasi. Karena dalam konsiliasi ada beberapa tahap yang biasanya harus dilalui, yaitu penyerahan sengketa kepada komisi konsiliasi, kemudian komisi akan mendengarkan keterangan lisan para pihak, dan berdasarkan fakta-fakta yang diberikan oleh para pihak secara lisan tersebut komisi konsiliasi akan menyerahkan laporan kepada para pihak disertai dengan kesimpulan dan usulan penyelesaian sengketa.

Dari beberapa cara penyelesaian sengketa non-litigasi diatas, mediasi adalah salah satu upaya penyelesaian sengketa non-litigasi yang wajib ditempuh sebelum dilakukan pemeriksaan di pengadilan. Penyelesaian

sengketa melalui mediasi ini diatur dalam Peraturan Mahkamah Agung RI Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan. Menurut Perma tersebut, proses mediasi wajib dilakukan terlebih dahulu, dan apabila tidak menempuh prosedur mediasi maka penyelesaian sengketa tersebut melanggar ketentuan pasal 130 HIR/154 Rbg yang mengakibatkan putusan batal demi hukum.⁵³

2. Litigasi

merupakan suatu istilah dalam hukum mengenai penyelesaian suatu sengketa yang dihadapi melalui jalur pengadilan. Proses tersebut melibatkan pembeberan informasi dan bukti terkait atas sengketa yang dipersidangkan. Gunanya untuk menghindari permasalahan yang tak terduga di kemudian hari. Masalah sengketa tersebut diselesaikan di bawah naungan kehakiman. Dalam UUD 1945 pasal 22 disebutkan bahwa sistem kehakiman di bawah kekuasaan Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya. Badan-badan peradilan tersebut antara lain peradilan umum, peradilan agama, peradilan tata usaha negara, peradilan militer dan mahkamah konstitusi. Proses penyelesaian sengketa melalui jalur peradilan atau litigasi seringkali disebut dengan *ultimum remedium*. Jadi maksudnya, litigasi adalah sarana akhir dari penyelesaian sengketa. Hasil akhir dari litigasi mempunyai kekuatan hukum mengikat terhadap pihak-pihak yang terkait di dalam sengketa tersebut.

Litigasi merupakan proses penyelesaian sengketa di pengadilan, di mana semua pihak yang bersengketa saling berhadapan satu sama lain untuk

⁵³ <https://pkpajakarta.com/mengenal-bentuk-bentuk-penyelesaian-non-litigasi/> diakses pada tanggal 24 januari 2022

mempertahankan hak-haknya di muka pengadilan. Hasil akhir dari suatu penyelesaian sengketa melalui litigasi adalah putusan yang menyatakan *win-lose solution*⁵⁴.

Prosedur dalam jalur litigasi ini sifatnya lebih formal dan teknis, menghasilkan kesepakatan yang bersifat menang kalah, cenderung menimbulkan masalah baru, lambat dalam penyelesaiannya, membutuhkan biaya yang mahal, tidak responsif dan menimbulkan permusuhan diantara para pihak yang bersengketa. Kondisi ini menyebabkan masyarakat mencari alternatif lain yaitu penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal. Penyelesaian sengketa di luar proses peradilan formal ini lah yang disebut dengan “Alternative Dispute Resolution” atau ADR⁵⁵. Pada dasarnya, tahapan-tahapan penyelesaian melalui jalur ini ada 2 yaitu sebagai berikut:

1. Tahapan Administrasi

Mendaftarkan berkas sengketa ke Pengadilan Negeri setempat dan membayar uang muka. Setelah itu pihak pengadilan akan mendaftarkan berkas sengketa dan majelis yang akan mengadili sengketa tersebut. Jika tanggal sudah ditentukan pihak panitera akan melayangkan surat panggilan terhadap pihak yang berkepentingan

2. Tahapan Yudisial

Perkara sengketa akan diperiksa secara keseluruhan oleh majelis hakim sebelum dilanjutkan akan diusahakan proses mediasi. Jika gagal gugatan akan dibacakan dan tergugat bisa menyampaikan pembelaan dan bukti-

⁵⁴ Amriani, Nurnaningsih, *Op.Cit* hlm 35.

⁵⁵ M. Yahya Harahap, 2008, *Hukum Acara Perdata*, Cet. 8, Jakarta, Sinar Grafika, hlm 234.

bukti. Proses ini juga dilakukan oleh penggugat secara bergantian. Setelah itu hakim akan menentukan putusan atas perkara yang disidangkan.⁵⁶

Konsumen listrik yang rugi karena tidak terpenuhi hak-haknya sebagai konsumen dapat mengurus penyelesaian sengketaanya lewat pengadilan maupun di luar pengadilan. PT. PLN sebagai pelaku usaha harus mengupayakan menyelesaikan sengketaanya secara damai. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara damai dengan melakukan pengaduan kepada PT.PLN, dan jika keluhan tersebut diterima dengan baik oleh PT. PLN serta bersedia untuk bertanggung jawab dalam pemberian ganti rugi yang sesuai, dengan demikian sengketa tersebut terselesaikan dengan baik. Keluhan konsumen yang tidak ditanggapi dengan baik dan tidak ada itikad baik untuk memberikan ganti rugi yang sesuai oleh PT. PLN, maka gugatan dapat diajukan oleh konsumen listrik kepada Pengadilan Negeri setempat.

⁵⁶ <https://www.dslawfirm.com/litigasi> diakses pada tanggal 24 januari 2022

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Bentuk perjanjian yang dilakukan antara konsumen dengan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah perjanjian baku dimana pelaku usaha membuat syarat-syarat dalam perjanjian tanpa mengikutsertakan konsumen dalam penyusunannya, dimana konsumen harus mengikuti semua syarat yang telah ditentukan agar mendapatkan aliran listrik, sehingga konsumen tidak memiliki pilihan lain dan dalam keadaan dibawah kekuasaan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).
2. Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) berupa kompensasi yang diberikan secara non tunai dan otomatis akan mendapatkan potongan pembayaran ketika konsumen akan membayar tagihan listrik di bulan berikutnya. Untuk pelanggan pasca bayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan. Sedangkan untuk pelanggan Prabayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk tambahan token saat pembelian. Kompensasi akan diberikan sebesar 35% dari rekening minimum atau biaya beban untuk konsumen golongan tariff adjustment, dan sebesar 20% dari rekening minimum atau biaya beban untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (Non Adjustment).

3. Upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh konsumen bila dirugikan akibat padamnya listrik yaitu dengan cara non litigasi (Konsultasi, Negosiasi, Mediasi dan Konsoliasi) terlebih dahulu melalui lembaga-lembaga yang telah disediakan oleh Pemerintah baik Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Badan Penyelesaian Sengketa konsumen (BPSK) maupun lembaga non pemerintah yaitu Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), dan apabila dengan cara non litigasi tidak menemukan titik temu maka konsumen dapat menempuh jalur hukum (Litigasi) dengan mengajukan gugatan ke pengadilan, litigasi adalah sarana akhir dari penyelesaian sengketa. Hasil akhir dari litigasi mempunyai kekuatan hukum mengikat terhadap pihak-pihak yang terkait di dalam sengketa tersebut. Upaya hukum melalui jalur litigasi/hukum sampai saat ini belum pernah terjadi di PT. PLN (Persero) APJ Kota Semarang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, Penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi konsumen dalam melakukan kontrak atau penandatanganan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sebaiknya membaca dan memahaminya terlebih untuk mengetahui Hak dan Kewajiban kedua belah pihak agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan kedua belah pihak.
2. kepada PT.PLN (Persero) sebaiknya lebih meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan kepada seluruh pengguna tenaga listrik, memperlihatkan keluhan

keluhan dari pelanggan, dalam isi perjanjian, sebaiknya dari pihak PT.PLN (Persero) sendiri benar-benar melaksanakan isi perjanjian, dengan begitu dari pihak pelanggan memiliki kepercayaan yang lebih kepada PT. PLN (Persero). Apabila memang harus memadamkan listrik, PT PLN (Persero) sebaiknya memberikan informasi terlebih dahulu kepada konsumen listrik secara merata, sehingga konsumen listrik dapat mempersiapkan keadaan listrik padam dan tidak terlalu mengganggu aktifitas konsumen. Standar mutu pelayanan yang ditetapkan bersama Menteri ESDM sebaiknya juga dapat diinformasikan kepada konsumen secara luas, sehingga tidak terkesan PT PLN (Persero) tertutup akan informasi dan baru memberikan informasi bila ditanya oleh konsumen

3. Dalam melakukan upaya penyelesaian sengketa sebaiknya kedua belah pihak, baik itu pihak PT. PLN (Persero) atau pelanggan melakukan penyelesaian dengan cara musyawarah atau negosiasi agar mempermudah dalam mengambil keputusan dan juga mempersingkat waktu. Agar masalah tersebut tidak menjadi panjang atau berbelit-belit. PT PLN (Persero) seyogyanya berlapang dada menerima keluhan dari konsumen listrik dan konsumen listrik sebaiknya memberikan data yang akurat sehingga PT PLN (Persero) dapat memberikan solusi yang terbaik dari keluhan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

A. BUKU

- A. Abdurrahman, 1986. *Kamus Ekonomi - perdagangan*, Gramedia, Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo, 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- A. Qirom Syamsudin Meliala, 1985, *Pokok-Pokok Hukum Perjanjian Beserta Perkembangannya*, Yogyakarta , Liberty.
- Amriani, Nurnaningsih, 2012. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata Di Pengadilan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Az. Nasution, 1995. *Konsumen dan Hukum*, Jakarta Pustaka Sinar Harapan
- CST Kansil. 1989. *Pengantar Ilmu Hukum dan tata Hukum Indonesia*. Jakarta, Balai Pustaka.
- J. Widijantoro, “Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia”, makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003.
- Janus Sidalabok, 2014, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Medan, Citra Aditya Bakti.
- Kristiyanti, Celina Tri Siwi. 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Sinar Grafika.
- M. Yahya Harahap, 2008, *Hukum Acara Perdata*, Cet. 8, Jakarta, Sinar Grafika,.
- Philip Kotler, *principles of marketing*, jakarta, erlangga.
- Philipus.M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya, Bina Ilmu.
- Roem Topatisamang dkk. 1990. *Menggeser Neraca Kekuatan: Panduan Pelatihan Pendidikan Konsumen untuk Pemula*. Jakarta, YLKI.
- Rosmawati, SH., MH, *Pokok-pokok hukum perlindungan konsumen*, Depok, Kencana.

- Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta, PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Soejono Soekanto, 1882. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press.
- Sri Soesilowati Mahdi, Suhrini Ahlan Sjarif dan Ahmad Budi Cahyono, 2005 *Hukum Perdata (Suatu Pengantar)*, Jakarta, Gitama Jaya.
- Subekti, 1994. *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa Cet. XV.
- Subekti, 1997, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Penerbit PT. Pembimbing Masa
- Subekti, 2001, *Hukum Perjanjian*, Jakarta, Intermasa,
- Sudikno Mertokusumo, 2005, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Yogyakarta, Liberty.
- Wirjono Prodjodikoro, 2004, *Asas-Asas Hukum Perjanjian*, Sumur Bandung, Bandung Cetakan VII.
- Zulham, 2013, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Prenada Media Grup

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No 18 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang terkait dengan penyaluran tenaga listrik oleh perusahaan perseoan (persero) PT. Perusahaan Listrik Negara

Peraturan Pemerintah No 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (Persero)

C. JURNAL

Dianita, Gusti Agung Sagung Istri, AA Sri Indrawati, dan I. Made Dedy Priyanto. “*Tanggung Jawab Pelaku Usaha Spbu Pertamina Terhadap Kerugian Konsumen Pada Pembelian Bbm Dengan Jumlah Takaran Yang Tidak Sesuai Di Kecamatan Kerambitan Tabanan.*” Kertha Semaya: Jurnal Ilmu Hukum 1, no. 9 (2018).

Irpan, “*Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha di dalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*”, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Volume 1, Tahun 2013.

D. SKRIPSI

Kusmianto, 2013 “*Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada PT. PLN (persero) Cabang Makasar*”. Skripsi. Makasar UIN Alauddin.

E. INTERNET

<https://lifepal.co.id/media/pln/>

<https://pkpajakarta.com/mengenal-bentuk-bentuk-penyelesaian-non-litigasi/>

<https://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>

<https://tirto.id/apa-itu-perlindungan-hukum-dan-syarat-untuk-mendapatkannya-gawF>

<https://www.dslalawfirm.com/litigasi>

<https://www.gatra.com/detail/news/435212/ekonomi/dampakpemadaman-listrik-terhadap-ekonomi-indonesia>

<http://uai.ac.id/2011/04/13/opini-ilmiah-hukum/>

<https://suduthukum.com/2016/11/tujuan-perlindungan-hukum.html>