

**PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP
KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN
LISTRIK NEGARA (PERSERO) BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG
NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG
KETENAGALISTRIKAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Menempuh Gelar Sarjana Hukum

Disusun Oleh :

Ronald Nobelik Prilian

41151010140060

Program Kekhususan : Hukum Keperdataan

Di bawah Bimbingan :

Antonia Intarti, S.H., M.SI.



FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA
BANDUNG
2019

**RESPONSIBILITY FOR CONSUMERS WHO ARE
DISADVANTAGED DUE TO POWER OUTAGES BY
PT. THE STATE ELECTRICITY SERVICE
(PERSERO) AGAINST LAW NUMBER 8 OF 1999
CONCERNING CONSUMER PROTECTION
CONNECTED WITH LAW NUMBER 30 OF 2009
CONCERNING ELECTRICITY**

FINAL PROJECT

Presented as One of The Conditions for Getting The Degree of Bachelor of law at
Langlangbuana University

By:

Ronald Nobelik Prilian

411151010140060

Specificity Program : Civil Law

Under The Guidance Of :

Antonia Intarti.S.H.,M.Si.



**FACULTY OF LAW
LANGLANGBUANA UNIVERSITY
BANDUNG
2019**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ronald Nobelik Prilian
Nomor Pokok Mahasiswa : 41151010140060
Jenis Penulisan Tugas Akhir : Skripsi
Judul Penulisan Tugas Akhir :“**PERTANGGUNGJAWABAN**

TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PERSERO) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN”

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa Tugas Akhir ini plagiat, maka dengan ini saya menyatakan kesanggupan bahwa saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana.

Demikian pernyataan keaslian tugas akhir ini saya buat dengan sebenarnya, dimana penulis dalam keadaan sadar, sehat dan tanpa tekanan dari manapun juga

Yang Memberi pernyataan

RONALD NOBELIK PRILIAN
41151010140060

ABSTRAK

PT. Pelayanan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan. PT.PLN (Persero) di Indonesia kehadirannya sangat penting, karena tenaga listrik dijadikan sebagai sumber daya yang paling utama dalam kegiatan usaha, rumah tangga, komunikasi, dan tempat lainnya. Kerugian yang dialami konsumen dalam berlangganan listrik marak terjadi. Salah satu contoh kerugian yang dialami konsumen adalah ketika pihak PT.PLN (Persero) mengalami gangguan atau kerusakan yang mengharuskan untuk melakukan pemadaman listrik secara tiba-tiba. Pihak konsumen dirugikan dalam berbagai macam bentuk. Permasalahan yang akan dibahas adalah mengenai pertanggungjawaban yang diberikan PT.PLN (Persero) kepada konsumen yang dirugikan dan upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik.

Metode pendekatan yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini metode penelitian hukum yuridis normatif dan yuridis empiris, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang dilakukan dengan cara memadukan bahan hukum sekunder dengan data primer yang diperoleh dari lapangan yaitu tentang sebab dan akibat pemadaman listrik. Spesifikasi penulisan dalam skripsi ini adalah deskriptif analitis yaitu meneliti data sekunder dan memadukannya dengan data primer yaitu penelitian lapangan berupa wawancara kepada pihak Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), pihak industri, garmen, perhotelan, dan restoran kota Bandung dalam menangani dan menyelesaikan kasus pemadaman listrik. Kasus tersebut dianalisis secara yuridis kualitatif.

Hasil penelitian skripsi ini menunjukkan bahwa pertanggungjawaban dari pihak PT.PLN (Persero) berupa pengurangan tagihan listrik. Kompensasi tersebut tidak sebanding dengan kerugian yang diderita oleh pihak konsumen baik materil maupun secara formil. Upaya yang dapat dilakukan konsumen yang dirugikan dalam kasus tersebut dapat melalui dua tahap. Tahap pertama kedua belah pihak dapat menyelesaikannya diluar pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Tahap ini dapat dilaksanakan melalui mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Jika dalam tahap ini belum menemukan titik terang maka para pihak dapat melanjutkannya kedalam pengadilan.

ABSTRACT

PT. The State Electricity Service (Persero) is one of the State-Owned Enterprises (SOEs) which is engaged in electricity. PT.PLN (Persero) presence in Indonesia is very important, because electricity is used as the most important resource in business activities, household, communication, and other places. The consumer's share of electricity subscriptions was terrible. One example of losses suffered by consumers is when the PT. PLN (Persero) experienced a disruption or damage that requires a sudden power outage. Consumers are disadvantaged in various forms. The problem to be discussed is the accountability given by PT. PLN (Persero) to consumers who are disadvantaged and efforts that can be done by consumers who are disadvantaged due to power outages.

The method approach used by the researcher in the preparation of this thesis is a normative legal and empirical legal research method, with the aim of finding out and analyzing the problems carried out by combining secondary legal materials with primary data obtained from the field, namely about the causes and consequences of electricity blackouts. The writing specifications in this thesis are analytical descriptive, namely examining secondary data and combining them with primary data, namely field research in the form of interviews with the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK), industry, garment, hospitality, and restaurants in the city of Bandung in handling and resolving power outage cases. The case in this study is analyzed qualitatively.

The results of this study show that the accountability of PT PLN (Persero) is in the form of reducing electricity bills. This compensation is not proportional to the losses suffered by consumers both materially and formally. Efforts that can be made by consumers who are disadvantaged in this case can go through two stages. The first stage, both parties can settle it out of court through the Consumer Dispute Resolution Agency (BPSK). This stage can be carried out through mediation, conciliation, and arbitration. If in this stage they have not found a light, then the parties can proceed to court.

KATA PENGANTAR

Segala ucapan puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai tugas akhir dalam mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.

Adapun judul skripsi yang diambil penulis adalah **“PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN”** Dalam penyelesaian skripsi ini tidak lepas dari keterlibatan berbagai pihak dalam memberikan bimbingan, dorongan, dukungan serta bantuan kepada penulis, kepada semuanya penulis ucapkan banyak terimakasih.

Pada kesempatan ini dengan segala hormat penulis mengucapkan terimakasih kepada ibu Antonia Intarti,S.H.,M.Si. selaku Dosen Pembimbing, karena beliau dengan kesabaran dan ketulusannya memberikan petunjuk, bimbingan, dan arahnya dalam penulisan skripsi ini, dan ditengah kesibukannya bersedia meluangkan waktu. Atas segala pengorbanannya yang tulus dan ikhlas, penulis mengucapkan rasa hormat dan banyak terimakasih.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. R. AR. Harry Anwar, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Langlangbuana Bandung.
2. Ibu Dr.H. Hernawati Ras, S.H., M.Si., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
3. Ibu Eni Dasuki Suhardini, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
4. Ibu Sri Mulyati Chalil, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
5. Bapak Dani Durahman, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
6. Ibu Dini Ramdania, S.H., M.H., selaku Ketua Prodi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
7. Bapak H Riyanto S. Akhmadi, S.H., M.H., selaku Ketua Lab. Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
8. Ibu Meima, S.H., M.Hum., selaku Dosen Wali Penulis.
9. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
10. Staf Perpustakaan Universitas Langlangbuana Bandung.
11. Para Sahabat terbaik Tahun angkatan 2015 dan atau kelas A1-A2 Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
12. Rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung periode tahun 2015-2019 Haqi, Ariq, Ragil, Arnis, Tenry, Bunga, Syfa.
13. Keluarga besarku yang selalu mencintai serta menyayangiku yang tak hentinya mendo'akan, agar penulis berada dalam jalur kebenaran dan kesuksesan.

Secara khusus ucapan terimakasih tak terhingga penulis ucapkan kepada kedua orang tuaku, Mamahku tercinta Ika Sartika yang selalu memberikan do'a yang tak pernah putus teruntai dari bibirnya, dorongan moril serta mengingatkan untuk selalu taat beribadah dan selalu sabar, Bapakku tersayang Asep Supriatman, S.H., yang selalu bersikap bijaksana dan selalu memberikan masukan positif kepada penulis, memberikan dukungan moril sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa juga kepada saudara-saudaraku tercinta yaitu kedua adik kandungku Romy Naufal Prilian dan Rayen Nathan Prilian yang selalu memberikan dukungan moril serta semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada Syifa Sahdina yang selalu memberikan masukan positif, dorongan moril serta semangat yang luar biasa untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan, sehingga dapat menjadi referensi di bidang ini. Atas segala kebaikan yang diberikan, penulis berdo'a semoga amal baik yang diberikan mendapat imbalan yang berlipat ganda dari Allah S.W.T.

Bandung,

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKi

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI.....vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian.....	11
E. Kerangka Pemikiran.....	11
F. Metode Penelitian.....	13
1. Metode Pendekatan	13
2. Spesifikasi Penelitian	13
3. Tahap Penelitian	13
4. Teknik Pengumpulan Data	15
5. Analisis Data	15

BAB II TINJAUAN TEORITIK TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KETENAGALISTRIKAN

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen	16
1. Pengertian Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen	16
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha.....	29
3. Penyelesaian Sengketa Konsumen	36
B. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum	47

C. Tinjauan Tentang Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan	49
1. Pengertian Ketenagalistrikan	49
2. Hak dan Kewajiban Konsumen Dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan.....	50
3. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan.....	51

BAB III GAMBARAN UMUM TENTANG KERUGIAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN

a. Gambaran Umum Tentang Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN	54
b. Contoh Kasus Kerugian Akibat Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN	55
1. Kasus Pemadaman Listrik oleh PT. PLN yang mengakibatkan Kerugian di Bidang Industri Tekstil dan Garmen	55
2. Kasus Pemadaman Listrik oleh PT. PLN yang mengakibatkan Kerugian di Bidang Hotel dan Restoran	56

BAB IV PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN

a. Bentuk tanggung jawab yang diberikan PT.PLN kepada Konsumen yang dirugikan.....	58
b. Upaya yang dapat dilakukan oleh pihak Konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan.....	69
b. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tenaga listrik merupakan unsur yang sangat penting dalam kehidupan ini demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tenaga listrik dijadikan sebagai sumber daya yang paling utama dalam kegiatan usaha, rumah tangga, komunikasi, dan tempat lainnya. Semakin hari kebutuhan listrik semakin meningkat seiring peningkatan jumlah penduduk dan investasi industri.

PT. Perusahaan Listrik Negara dan selanjutnya disingkat menjadi PT.PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan. PT.PLN di Indonesia kehadirannya sangat penting, baik oleh masyarakat biasa maupun pemerintah. Maka dari itu PT.PLN harus berupaya untuk memberikan pembaharuan dan pelayanan yang semakin optimal agar memuaskan pelanggannya.

Tolok ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke konsumen tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT.PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh konsumen sesuai dengan kehendak dari para konsumen PT.PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus.

Salah satu tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan bangsa Indonesia, baik material maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (perumahan) yang layak. Tujuan lain adalah mencerdaskan

kehidupan bangsa, yang berarti bahwa tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dari pembangunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar 1945.¹⁾

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan itu dalam rangka mewujudkan kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan dengan harga yang terjangkau masyarakat.²⁾

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.³⁾

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan kepada konsumen.” Oleh karena itu, berbicara tentang perlindungan konsumen

¹⁾ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.1

²⁾ *Ibid*

³⁾ *Ibid*, hlm.9

berarti mempersoalkan jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya hak-hak konsumen.

Perlindungan konsumen mempunyai cakupan yang luas meliputi perlindungan terhadap konsumen barang dan jasa, yang berawal dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat dari pemakaian barang dan jasa itu. Cakupan perlindungan konsumen dalam dua aspeknya itu, dapat dijelaskan sebagai berikut.⁴⁾

- 1) Perlindungan terhadap kemungkinan diserahkan kepada konsumen barang dan atau jasa yang tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati atau melanggar ketentuan undang-undang. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan mengenai penggunaan bahan baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk, dan sebagainya, apakah telah sesuai dengan standar sehubungan keamanan dan keselamatan konsumen atau tidak. Juga, persoalan tentang bagaimana Konsumen mendapatkan penggantian jika timbul kerugian karena memakai atau mengonsumsi produk yang tidak sesuai.
- 2) Perlindungan terhadap diberlakukannya kepada konsumen syarat-syarat yang tidak adil. Dalam kaitan ini termasuk persoalan-persoalan promosi dan periklanan, standar kontrak, harga, layanan, purnajual, dan sebagainya. Hal ini berkaitan dengan perilaku produsen dalam memproduksi dan mengedarkan produknya.

⁴⁾ *Ibid*, hlm.10

Adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional yang pada dasarnya termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Selain itu dalam *Burgerlijk Wetboek* (BW) atau Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPdt) juga terdapat ketentuan yang bertendensi melindungi konsumen seperti dalam Buku III, Pasal 1365.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen bukan satu-satunya hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Ada beberapa Undang-Undang lain yang materinya mengenai perlindungan untuk kepentingan konsumen, seperti peraturan untuk melindungi kepentingan konsumen maupun pelaku usaha dalam bidang listrik yaitu Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Menurut Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menyebutkan beberapa hak yang dimiliki konsumen, yaitu:

- a) Mendapatkan pelayanan yang baik;
- b) mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
- c) memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d) mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan listrik; dan
- e) mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Kerugian yang dialami konsumen dalam pemakaian listrik marak terjadi. Salah satu contohnya ketika pihak PT.PLN (Persero) mengalami gangguan sehingga pihak konsumen dirugikan dalam berbagai macam bentuk. Kasus pertama datang dari pihak industri dan garmen Jawa Barat yang meminta PT.PLN (Persero) mengganti rugi akibat pemadaman listrik massal pada tanggal 04 Agustus 2019 sampai dengan 05 Agustus 2019. Sekretaris Asosiasi Pertekstilan Indonesia (API) Jawa Barat yang bernama Kevin Hartanto mengatakan, akibat pemadaman listrik membuat banyak pabrik berhenti beroperasi, yang mengakibatkan kerugian yang cukup besar. Kerugian dari pihak industri pertekstilan dan garmen akibat pemadaman listrik berupa banyak komponen mesin rusak, harga jual jadi turun, dan harus terpaksa meliburkan karyawannya yang harus tetap menerima upah meski diliburkan.

Kasus lain yang terjadi akibat pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) datang dari pihak perhotelan dan restoran di Banten yang menuntut ganti rugi kepada PT.PLN (Persero). Pihak hotel dan restoran tidak bisa berkomunikasi dengan online travel agent karena jaringan yang terganggu, yang menyebabkan banyak konsumen yang ingin memesan hotel menjadi batal memesan karena saluran komunikasinya terhenti. Kerugian tersebut diungkapkan oleh Ashok Kumar selaku Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) Banten. Pihak hotel dan restoran juga mengatakan bahwa mendapat banyak tuntutan dari sejumlah pengunjung karena pelayanan tidak maksimal yang berupa tidak ada air dan tidak bisa memakai fasilitas yang ada karena pemadaman listrik.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen tersebut diatur bahwa konsumen berhak mendapatkan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam memakai barang atau jasa serta di dalam hak konsumen tersebut bawa konsumen memiliki hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan serta mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

Jika dilihat pada hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, apabila barang atau jasa diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Kerugian yang diderita oleh konsumen tidak sebanding dengan biaya kompensasi yang diberikan oleh PT.PLN (Persero).

Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen berbunyi: “Kewajiban pelaku usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.” Dalam kasus ini PT.PLN seharusnya memberikan ganti rugi berupa kompensasi kepada masyarakat yang merasa dirugikan. Hal ini dipertegas kembali dalam Pasal 29 Ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan di mana konsumen berhak untuk mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang di akibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Seseorang yang dirugikan karena memakai produk yang cacat hanya akan mendapat penggantian kerugian apabila mengajukan permintaan atau tuntutan atas hal tersebut. Permintaan atau penuntutan penggantian kerugian ini mutlak dilakukan oleh orang yang merasa berhak untuk mendapatkannya. Tidak hanya akan ada penggantian kerugian selain karena dimohonkan terlebih dahulu.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) terdiri atas kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantian kerugiannya dapat berupa:

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

Pilihan bentuk penggantian kerugian bergantung pada kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh konsumen dan disesuaikan dengan hubungan hukum yang ada di antara mereka. Namun demikian, tuntutan penggantian kerugian ini bukan atas kerugian yang timbul karena kesalahan konsumen sendiri. Dalam hal ini undang-undang memberi kesempatan kepada pelaku usaha untuk membuktikan bahwa konsumen telah bersalah dalam hal timbulnya kerugian itu. Kalau produsen berhasil membuktikannya, ia bebas dari kewajiban membayar ganti kerugian.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya.

Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.

Lebih jauh penyelesaian sengketa konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan di pihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.⁵⁾

Apabila konsumen merasa dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dapat menggugat pihak pelaku usaha dan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberi dua macam ruang, yaitu ;

- 1) penyelesaian sengketa melalui pengadilan; dan
- 2) penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Salah satu upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan yaitu melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan jalan kedua dalam menyelesaikan perselisihan mengenai kerugian konsumen setelah melakukan musyawarah oleh kedua belah pihak. Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian

⁵⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.127-128

Sengketa Konsumen (BPSK) merupakan penyelesaian di luar pengadilan yang dibagi menjadi tiga bentuk. Konsiliasi, mediasi, dan arbitrase.

Sebelumnya telah terdapat judul penulisan tugas akhir mengenai perlindungan konsumen dalam bidang ketenagalistrikan dua diantaranya yang berjudul:

1. Judul : TANGGUNG JAWAB PT. PLN (PERSERO) TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK (STUDI PT. PLN (PERSERO) MEDAN)

Penulis : ADHITYA ARGA THAMA (FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SUMATERA UTARA)

Tahun: 2018

2. Judul : PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK DALAM RANGKA PEMELIHARAAN JARINGAN OLEH PT. PLN (PERSERO) RAYON KUDUS KOTA

Penulis : (SEPTIAN ADI CHANDRA FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG)

Tahun : 2013

Penelitian ini bermaksud untuk mengkaji lebih dalam mengenai tanggung jawab yang diberikan PT.PLN kepada konsumen yang dirugikan dan upaya yang dapat dilakukan pihak konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik. Sepengetahuan penulis belum ada pembahasan mengenai keduanya dalam tugas akhir mahasiswa sebelumnya. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang perlindungan konsumen dalam bidang ketenagalistrikan dalam

perkara kerugian yang dialami oleh pihak industri dan garmen dan kerugian yang dialami oleh pihak hotel dan restoran dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan judul : “PERTANGGUNGJAWABAN TERHADAP KONSUMEN YANG DIRUGIKAN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk tanggung jawab yang diberikan PT.PLN kepada konsumen yang dirugikan?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh pihak konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bentuk tanggung jawab yang diberikan PT.PLN kepada konsumen yang dirugikan
2. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dapat dilakukan oleh pihak konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah diuraikan diatas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan kegunaan, yaitu:

1. Kegunaan teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sarana pengembangan ilmu hukum khususnya dalam bidang hukum perdata terkait perlindungan konsumen.

2. Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi tambahan wawasan kepada pembaca dalam menyikapi masalah perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan serta mengetahui langkah apa saja yang dapat ditempuh agar konsumen mendapatkan hak-haknya dan sebagai bahan masukan bagi pelaku usaha.

E. Kerangka Pemikiran

Menurut Az. Nasution konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu. Unsur mendapatkan barang dan/atau jasa tidak terbatas karena suatu hubungan hukum berdasarkan perjanjian (jual beli, sewa menyewa, beli angsuran, dan sebagainya) tetapi juga karena suatu hubungan hukum atas dasar undang-undang (Pasal 1233 jo. 1234 KUHPdt).⁶⁾

Pengertian konsumen juga tercantum dalam Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Konsumen adalah orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

⁶⁾ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 1999, hlm.14

masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan.”

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjelaskan tentang pengertian ketenagalistrikan, yaitu: “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.”

Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan menjelaskan tentang Tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.”

Perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subjek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau 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.⁷⁾

Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen tercantum dalam Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi: “Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.”

⁷⁾ Philipus M. Hardjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Surakarta, 1987, hlm.25

F. Metode Penelitian

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ada dua. Metode pendekatan pertama yaitu metode pendekatan yuridis normatif di mana penelitian ini membahas doktrin-doktrin atau asas-asas dalam ilmu hukum dan dihadapkan dengan fakta hukum. Metode pendekatan kedua dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris dimaksudkan untuk melihat hukum dalam artian nyata dan meneliti bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis, yang merupakan metode yang dipakai untuk menggambarkan suatu kondisi atau keadaan yang sedang terjadi atau berlangsung yang tujuannya agar dapat memberikan data seteliti mungkin mengenai objek penelitian sehingga mampu menggali hal-hal yang bersifat ideal, kemudian dianalisis berdasarkan teori hukum atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penulisan ini hal tersebut dilakukan dengan menguraikan hal-hal tentang perlindungan konsumen dalam bidang ketenagalistrikan.⁸⁾

3. Tahap Penelitian

Bahan hukum yang diperlukan dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian

⁸⁾ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.223

lapangan (*field research*). Dalam penelitian kepustakaan penulis menggunakan bahan hukum primer, sekunder, maupun tersier.

a) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan yang terkait dalam penelitian ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu buku-buku, maupun tulisan ilmiah yang terkait dengan penelitian ini.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier, yaitu berupa petunjuk atau penjelasan mengenai bahan hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, ensiklopedia, majalah, surat kabar, dan sebagainya.⁹⁾

Penelitian lapangan dalam penulisan ini dilakukan di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung, agar dapat menggambarkan keadaan yang lebih jelas mengenai situasi dengan cara turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data primer.

⁹⁾ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat*, Rajawali Pers, Jakarta, 2003, hlm.33-37

4. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama melalui studi dokumen guna mencari data informasi yang berhubungan dengan landasan hukum, perlindungan konsumen, ketenagalistrikan melalui bahan pustaka seperti buku-buku, karya ilmiah, dan situs internet yang berkaitan dengan objek penelitian. Tahap kedua melalui studi lapangan yang mengambil tempat di Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Bandung yang beralamat di Jl. Matraman No. 17, Kota Bandung.

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yuridis kualitatif, yaitu penelitian berdasarkan undang-undang yang satu tidak boleh bertentangan dengan undang-undang lain agar mewujudkan kepastian hukum dalam masyarakat dan data yang diperoleh disusun secara kualitatif, secara umum penelitian kualitatif merupakan sebuah metode yang menekankan pada aspek pemahaman lebih mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat sebuah permasalahan, penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian riset yang sifatnya deskripsi, cenderung menggunakan analisis dan lebih menampakkan proses maknanya.

BAB II

TINJAUAN TEORITIK TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN DAN KETENAGALISTRIKAN

A. Tinjauan Tentang Perlindungan Konsumen

1. Pengertian Perlindungan Konsumen, Hak dan Kewajiban Konsumen

Berkaitan dengan perlindungan konsumen, dipergunakan berbagai istilah yang dapat diberi makna berbeda-beda, yang pada akhirnya dapat pula membawa akibat hukum yang berbeda. Untuk itu perlu dikemukakan berbagai istilah yang lazim dipergunakan dalam perlindungan konsumen tersebut.¹⁰⁾

Istilah konsumen berasal dan alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika), atau *consument/konsumment* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harfiah arti kata *consumer* itu adalah “(lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang”. Tujuan penggunaan barang atau jasa itu nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia member arti kata *consumer* sebagai “pemakai atau konsumen”.¹¹⁾

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang untuk dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjualbelikan lagi.¹²⁾

¹⁰⁾ Ahmadi Miru, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, hlm. 19

¹¹⁾ Az. Nasution, *Op.cit*, hlm.3

¹²⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.17

Menurut Pasal 1 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, bahwa: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.”

Unsur-unsur definisi konsumen:¹³⁾

a. Setiap Orang

Subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istilah “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan apakah hanya orang individual yang lazim disebut *natuurlijke persoon* atau termasuk juga badan hukum (*rechtspersoon*).

b. Pemakai

Sesuai dengan bunyi Penjelasan Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (*ultimate consumer*). Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam rumusan ketentuan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau jasa yang dipakai tidak serta-merta hasil dari transaksi jual beli.

c. Barang dan/atau Jasa

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengartikan barang sebagai setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, baik bergerak

¹³⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014, hlm. 27-30

maupun tidak bergerak, baik dapat dihabiskan maupun tidak dihabiskan, yang dapat untuk diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan oleh konsumen. Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak menjelaskan perbedaan istilah-istilah “dipakai, dipergunakan, atau dimanfaatkan”. Sementara itu, jasa diartikan sebagai setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen. Pengertian “disediakan bagi masyarakat” menunjukkan, jasa itu harus ditawarkan kepada masyarakat. Artinya, harus lebih dari satu orang. Jika demikian halnya, layanan yang bersifat khusus (tertutup) dan individual, tidak tercakup dalam pengertian tersebut.

d. Yang Tersedia dalam Masyarakat

Barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat sudah harus tersedia di pasaran. Dalam perdagangan yang makin kompleks dewasa ini, syarat itu tidak mutlak lagi dituntut oleh masyarakat konsumen.

e. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang lain, Mahluk Hidup Lain

Transaksi konsumen ditujukan untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain. Unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba untuk memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar ditujukan untuk diri sendiri dan keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukkan bagi orang lain, bahkan untuk makhluk hidup lain, seperti hewan dan tumbuhan.

f. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini dipertegas, yakni hanya konsumen akhir batasan itu sudah biasa dipakai dalam peraturan perlindungan konsumen di berbagai negara.

Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini lebih luas, karena dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen juga meliputi pemakaian barang untuk kepentingan makhluk hidup lain. Hal ini berarti bahwa Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat memberikan perlindungan kepada konsumen yang bukan manusia (hewan, maupun tumbuh-tumbuhan).¹⁴⁾

Az. Nasution menegaskan beberapa batasan tentang konsumen, yakni:¹⁵⁾

- a. Konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu;
- b. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa untuk digunakan dengan tujuan membuat barang/jasa lain atau untuk diperdagangkan (tujuan komersial);
- c. Konsumen akhir, adalah setiap orang alami yang mendapat dan menggunakan barang dan/atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan hidupnya pribadi, keluarga dan atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali (nonkomersial)

Bagi konsumen antara, barang atau jasa itu adalah barang atau jasa kapital, berupa bahan baku, bahan penolong atau komponen dari produk lain yang akan diproduksinya (produsen). Kalau ia distributor atau pedagang berupa barang setengah jadi atau barang jadi yang menjadi mata dagangannya. Konsumen antara ini mendapatkan barang atau jasa itu di pasar industry atau pasar produsen

¹⁴⁾ Ahmadi Miru, *Op.cit*, hlm. 20-21

¹⁵⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm.25

Sedang bagi konsumen akhir, barang dan/atau jasa itu adalah barang atau jasa konsumen, yaitu barang atau jasa yang biasanya digunakan untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga atau rumah tangganya (produk konsumen). Barang atau jasa konsumen ini umumnya diperoleh di pasar-pasar konsumen, dan terdiri dari barang atau jasa yang umumnya digunakan di dalam rumah tangga masyarakat.¹⁶⁾

Kajian atas perlindungan terhadap konsumen tidak dapat dipisahkan dari telaah terhadap produsen. Berdasarkan *Directive*, pengertian “produsen” meliputi:¹⁷⁾

1. Pihak yang menghasilkan produk akhir berupa barang-barang manufaktur. Mereka ini bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul dari barang yang mereka edarkan ke masyarakat, termasuk bila kerugian timbul akibat cacatnya barang yang merupakan komponen dalam proses produksi;
2. Produsen bahan mentah atau komponen suatu produk;
3. Siapa saja, yang dengan membubuhkan nama, merek, ataupun tanda-tanda lain pada produk menampakkan dirinya sebagai produsen dari suatu barang.

Menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen tidak memakai istilah produsen tapi memakai istilah lain yang kurang lebih sama artinya, yaitu pelaku usaha yang di artikan sebagai berikut: “Pelaku usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha, baik

¹⁶⁾ *Ibid*, hlm. 26

¹⁷⁾ *Ibid*, hlm. 41-42

yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Dalam pengertian ini, termasuklah perusahaan, (korporasi) dalam segala bentuk dan bidang usahanya, seperti BUMN, koperasi, dan perusahaan swasta, baik berupa pabrikan, importir, pedagang eceran, distributor, dan lain-lain.

Pengertian pelaku usaha di atas merupakan pengertian yang sangat luas karena meliputi segala bentuk usaha, sehingga akan memudahkan konsumen, dalam artian banyak pihak yang dapat digugat. Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha adalah pihak yang harus bertanggung jawab atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap pihak ketiga, yaitu konsumen, sama seperti seorang produsen.¹⁸⁾

Pada literatur-literatur ditemukan sekurang-kurangnya dua istilah mengenai hukum yang mempersoalkan konsumen, yaitu hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen.

Istilah “hukum konsumen” dan “hukum perlindungan konsumen” sudah sangat sering terdengar. Namun, belum jelas benar apa saja yang masuk ke dalam materi keduanya. Juga, apakah kedua “cabang” hukum itu identik.

Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi sebenarnya, hukum konsumen dan

¹⁸⁾ Janus Sidabalok, *Loc.cit.*

perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.¹⁹⁾

Kedua istilah itu berbeda, yaitu bahwa hukum perlindungan konsumen adalah bagian dari hukum konsumen. Hukum konsumen menurut beliau adalah: “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.”²⁰⁾

Sedangkan hukum perlindungan konsumen diartikan sebagai: “Keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan atau jasa konsumen.” Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Dengan demikian, hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai: “Keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya.”²¹⁾

Jika perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen tiada lain adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.

Memadukan uraian di atas, hukum perlindungan dapat didefinisikan: “Keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi

¹⁹⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.Cit*, hlm.13

²⁰⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.37

²¹⁾ *Ibid*, hlm.45-46

kebutuhannya, dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen.²²⁾ Istilah ”perlindungan konsumen” berkaitan dengan perlindungan hukum. Oleh karena itu, perlindungan konsumen mengandung aspek hukum. Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu;

1. hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*);
2. hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*);
3. hak untuk memilih (*the right to choose*); dan
4. hak untuk didengar (*the right to be heard*).²³⁾

Masyarakat Ekonomi Eropa juga menetapkan hak-hak dasar konsumen (warga masyarakat Eropa) yang perlu mendapat perlindungan di dalam perundang-undangan negara Eropa, yaitu;

1. hak perlindungan kesehatan dan keamanan;
2. hak perlindungan kepentingan ekonomi;
3. hak mendapat ganti rugi; dan
4. hak untuk didengar.

Perlindungan bagi Konsumen yang dikeluarkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (*UN-Guidelines for Consumer Protection*) melalui Resolusi PBB No.39/248 pada 9 April 1985, pada bagian II tentang Prinsip-Prinsip Umum, Nomor 3 dikemukakan bahwa kebutuhan-kebutuhan konsumen yang diharapkan dapat dilindungi oleh setiap warga negara di dunia adalah:

²²⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.39

²³⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 30

1. Perlindungan dari barang-barang yang berbahaya bagi kesehatan dan keamanan konsumen
2. Perlindungan kepentingan-kepentingan ekonomis konsumen
3. Hak konsumen untuk mendapatkan informasi sehingga mereka dapat memilih sesuatu yang sesuai dengan kebutuhannya
4. Pendidikan konsumen
5. Tersedianya ganti rugi bagi konsumen
6. Kebebasan dalam membentuk lembaga konsumen atau lembaga lain yang sejenis dan memberikan kesempatan bagi lembaga-lembaga tersebut untuk mengemukakan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Resolusi ini lahir berkat perjuangan panjang selama kurang lebih sepuluh tahun dari lembaga-lembaga konsumen di seluruh dunia yang dipimpin oleh *International Organization of Consumers Union (IOCU)*.²⁴⁾

Langkah untuk meningkatkan martabat dan kesadaran konsumen harus diawali dengan upaya untuk memahami hak-hak pokok konsumen, yang dapat dijadikan sebagai landasan perjuangan untuk mewujudkan hak-hak tersebut. Hak Konsumen sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

- a. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut 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;

²⁴⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.31-32

- h. Hak untuk mendapatkan kompesasi 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.

Di samping hak-hak dalam Pasal 4, juga terdapat hak-hak konsumen yang dirumuskan dalam pasal-pasal berikutnya, khususnya dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak merupakan antinomi dalam hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen. Akhirnya, jika semua hak-hak yang disebutkan itu disusun kembali secara sistematis, akan diperoleh urutan sebagai berikut.

- a. Hak konsumen mendapatkan keamanan

Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan jasa itu tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani.

- b. Hak untuk mendapatkan informasi yang benar

Setiap produk yang diperkenalkan kepada konsumen harus disertai informasi yang benar. Informasi ini diperlukan agar konsumen tidak sampai mempunyai gambaran yang keliru atas produk barang dan jasa. Informasi ini dapat disampaikan dengan berbagai cara, seperti lisan kepada konsumen, melalui iklan diberbagai media, atau mencantumkan dalam kemasan produk (barang).

c. Hak untuk didengar

Hak yang erat kaitannya dengan hak untuk mendapatkan informasi adalah hak untuk didengar. Ini disebabkan oleh informasi yang diberikan pihak yang berkepentingan atau berkompeten sering tidak cukup memuaskan konsumen. Untuk itu konsumen berhak mengajukan permintaan informasi lebih lanjut.

d. Hak untuk memilih

Dalam mengonsumsi suatu produk, konsumen berhak menentukan pilihannya. Ia tidak boleh mendapat tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk memilih atau tidak membeli. Seandainya ia jadi membeli, ia juga bebas menentukan produk mana yang akan dibeli. Hak untuk memilih ini erat kaitannya dengan situasi pasar.

e. Hak untuk mendapatkan produk barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar yang diberikan

Dengan hak ini berarti konsumen harus dilindungi dari permainan harga yang tidak wajar. Dengan kata lain, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi harus sesuai dengan nilai uang yang dibayar sebagai penggantinya.

f. Hak untuk mendapatkan ganti kerugian

Jika konsumen merasakan, kuantitas dan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya. Ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas.

Jenis dan jumlah ganti rugi kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak.

g. Hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum

Hak untuk mendapatkan ganti kerugian harus ditempatkan lebih tinggi daripada hak pelaku usaha (produsen/penyalur produk) untuk membuat klausul eksonerasi secara sepihak. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasakan tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka konsumen berhak mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengonsumsi produk atau menggunakan jasa itu.

h. Hak untuk mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat

Hak konsumen atas lingkungan yang baik dan sehat merupakan hak yang diterima sebagai salah satu hak dasar konsumen oleh berbagai organisasi konsumen di dunia. Lingkungan hidup yang baik dan sehat berarti sangat luas, dan setiap makhluk hidup adalah konsumen atas lingkungan hidupnya. Lingkungan hidup meliputi lingkungan hidup dalam arti fisik dan lingkungan nonfisik.

i. Hak untuk dilindungi dari akibat negatif persaingan curang

Persaingan curang atau dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1999 Tentang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingan Usaha

Tidak Sehat disebut dengan “persaingan usaha tidak sehat” dapat terjadi jika seorang pengusaha berusaha menarik langganan atau klien pengusaha lain untuk memajukan usahanya atau memperluas penjualan atau pemasarannya dengan menggunakan alat atau sarana yang bertentangan dengan itikad tidak baik dan kejujuran dalam pergaulan perekonomian.

j. Hak untuk mendapatkan pendidikan konsumen

Masalah perlindungan konsumen di Indonesia termasuk masalah yang baru. Oleh karena itu, wajar bila masih banyak konsumen yang belum menyadari hak-haknya. Kesadaran akan hak tidak dapat dipungkiri sejalan dengan kesadaran hukum. Makin tinggi tingkat kesadaran hukum masyarakat, makin tinggi penghormatannya pada hak-hak dirinya dan orang lain. Upaya pendidikan konsumen tidak selalu harus melewati jenjang pendidikan formal, tetapi dapat melewati media massa dan kegiatan lembaga swadaya masyarakat. Pada prinsipnya, makin kompleks teknologi yang diterapkan dalam menghasilkan suatu produk menuntut pula makin banyak informasi yang harus disampaikan kepada konsumen.

Adapun mengenai kewajiban konsumen dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yaitu:²⁵⁾

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan

²⁵⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 31-32

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha

Dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, produsen disebut sebagai pelaku usaha yang mempunyai hak sebagai berikut:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun dalam Pasal 7 diatur kewajiban pelaku usaha, sebagai berikut:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan bagi konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha, karena meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap purna penjualan, sebaliknya konsumen hanya diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan oleh kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang atau diproduksi oleh produsen (pelaku usaha), sedangkan bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi di samping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen. Pentingnya

penyampaian informasi yang benar terhadap konsumen mengenai suatu produk, agar konsumen tidak salah terhadap gambaran mengenai suatu produk tertentu. Penyampaian informasi terhadap konsumen tersebut dapat berupa representasi, peringatan, maupun yang berupa instruksi.²⁶⁾

Dalam hal terjadi pengalihan barang dari satu pihak ke pihak lain, maka secara garis besar pihak-pihak yang terlibat dapat dikelompokkan dalam dua kelompok, yaitu:

1. Pada kelompok pertama, kelompok penyedia barang atau penyelenggara jasa, pada umumnya pihak ini berlaku sebagai;
 - a. penyedia dana untuk keperluan para penyedia barang atau jasa (investor);
 - b. penghasil atau pembuat barang/jasa (produsen);
 - c. penyalur barang atau jasa;
2. Sedangkan dalam kelompok kedua terdapat;
 - a. pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa dengan tujuan memproduksi (membuat) barang atau jasa lain; atau mendapatkan barang atau jasa itu untuk dijual kembali (tujuan komersil); dan
 - b. pemakai atau pengguna (konsumen) barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan diri sendiri, keluarga atau rumah tangganya (untuk tujuan nonkomersial).

Literatur ekonomi kelompok pertama disebut sebagai pengusaha (dalam hukum perlindungan konsumen umumnya disebut produsen), sedang kelompok

²⁶⁾ *Ibid*, hlm. 44

kedua disebut sebagai konsumen. Walaupun demikian, apabila dicermati, maka kelompok kedua sub (1) pada dasarnya adalah pengusaha juga karena barang/jasa yang mereka peroleh ditujukan untuk membuat barang/jasa lain dan/atau untuk diperdagangkan. Kecuali bilamana barang yang dimaksud adalah barang yang dipergunakan sebagai alat produksi bukan sebagai bahan baku. Dalam hubungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha, dikenal dua hubungan yaitu:

1) Hubungan langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Salah satu bentuk perjanjian tertulis yang banyak dikenal adalah perjanjian baku, yaitu bentuk perjanjian yang banyak dipergunakan jika salah satu pihak sering berhadapan dengan pihak lain dalam jumlah yang banyak dan memiliki kepentingan yang sama.

2) Hubungan tidak langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha yang tidak secara langsung terikat dengan perjanjian, karena adanya pihak di antara pihak konsumen dengan pelaku usaha. Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak konsumen dengan pelaku usaha ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan perikatan, akan tetapi dikenal ada dua sumber

perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang.²⁷⁾ Sebelum konsumen memakai atau mengkonsumsi produk yang diperoleh dari pasar, tentu ada peristiwa-peristiwa yang terjadi. Peristiwa atau keadaan-keadaan itu dapat digolongkan atau dikelompokkan ke dalam peristiwa/keadaan. Tahapan-tahapan transaksi itu dapat dibedakan dalam tiga tahap, yaitu:

1. Tahap Pra transaksi

Yang dimaksud dengan tahap pra transaksi adalah tahap sebelum adanya perjanjian/transaksi konsumen, yaitu keadaan-keadaan atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebelum konsumen memutuskan untuk membeli dan memakai produk yang diedarkan produsen (pelaku usaha).

2. Tahap Transaksi

Setelah calon konsumen memperoleh informasi yang cukup mengenai kebutuhannya, kemudian ia mengambil keputusan apakah membeli atau tidak. Di sini konsumen mempergunakan salah satu haknya, yaitu hak untuk memilih (menentukan pilihan). Apabila konsumen sudah menyatakan persetujuannya, pada saat itu lahirlah perjanjian sebab penawaran produsen (pelaku usaha) telah mendapat jawaban di dalam penerimaan dari konsumen.

3. Tahap Purna transaksi

Transaksi (dalam wujud perjanjian, kontrak) yang sudah dibuat antara produsen (pelaku usaha) dan konsumen tentunya masih harus direalisasikan, yaitu diikuti dengan pemenuhan hak dan kewajiban

²⁷⁾ *Ibid*, hlm.33-35

diantara mereka sesuai dengan isi perjanjian yang dibuat itu. Artinya, tahap pengikatan perjanjian sebenarnya hanyalah bagian awal yang masih harus diikuti dengan perbuatan pelaksanaan. Dengan kata lain, realisasi dari perjanjian itulah yang sebenarnya dimaksudkan oleh para pihak. Sebab menurut sifatnya perjanjian jual beli adalah *obligatoir*. Dalam perjanjian jual beli misalnya, yang diharapkan oleh para pihak adalah bahwa penjual memenuhi kewajibannya untuk menyerahkan kebedaan yang dijualnya kepada pembeli dan sebaliknya pembeli membayar harganya. Kewajiban yang harus dilaksanakan oleh para pihak di dalam perjanjian itulah yang dinamakan prestasi. Jika salah satu pihak tidak memenuhi kewajibannya dengan baik sesuai dengan perjanjian, pihak tersebut dikatakan berada dalam wanprestasi yang kemudian menimbulkan hak (baru) bagi pihak lawan untuk mengajukan tuntutan.²⁸⁾

Kualitas dan kegunaan produk yang berbeda antara informasi yang diperoleh sebelumnya dan kenyataan setelah dipakai berupa:

- a. Produk tidak cocok dengan kegunaan dan manfaat yang diharapkan konsumen;
- b. Produk menimbulkan gangguan kesehatan, keamanan, dan keselamatan pada konsumen; dan
- c. kualitas produk tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan.²⁹⁾

²⁸⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.58-62

²⁹⁾ *Ibid*, hlm.63

Adapun prinsip-prinsip yang muncul tentang kedudukan dalam hubungan hukum dengan pelaku usaha berangkat dari doktrin atau teori yang dikenal dalam perjalanan sejarah hukum perlindungan konsumen. Termasuk dalam kelompok ini adalah prinsip:³⁰⁾

1. *Let the buyer beware*

Doktrin *Let the buyer beware* atau *caveat emptor* sebagai embrio dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi, pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang sehingga tidak perlu ada proteksi apapun bagi si konsumen.

2. *The Due Care Theory*

Doktrin (prinsip atau teori) ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Jika ditafsirkan secara *a-contario*, maka untuk mempermasalahkan si pelaku usaha, seseorang harus dapat membuktikan, pelaku usaha itu melanggar prinsip-prinsip kehati-hatian.

3. *The Privity of Contract*

Prinsip ini menyatakan, pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan atas hal-hal diluar yang diperjanjikan.

³⁰⁾ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Grasindo, Jakarta, 2006, hlm.61

4. Kontrak bukan syarat

Seiring dengan bertambah kompleksnya transaksi konsumen, prinsip *the privity of contract* tidak mungkin lagi dipertahankan secara mutlak untuk mengatur hubungan antara pelaku usaha dan konsumen. Jadi, kontrak bukan lagi merupakan syarat untuk menetapkan eksistensi suatu hubungan hukum. Sekalipun demikian, ada pandangan yang menyatakan prinsip kontrak bukan syarat hanya berlaku untuk objek transaksi berupa barang. Sebaliknya kontrak selalu dipersyaratkan untuk transaksi konsumen di bidang jasa.

3. Penyelesaian Sengketa Konsumen

Penyelesaian sengketa secara patut merupakan harapan setiap orang yang menghadapi sengketa dengan pihak lain, termasuk penyelesaian sengketa secara patut atas sengketa yang timbul antara konsumen dan pelaku usaha.³¹⁾ Sengketa konsumen dapat timbul dari dua hal, yaitu:

- 1) Pelaku usaha tidak melaksanakan kewajiban hukumnya sebagaimana diatur di dalam Undang-Undang
Artinya, pelaku usaha mengabaikan ketentuan undang-undang tentang kewajibannya sebagai pelaku usaha dan larangan-larangan yang dikenakan padanya dalam menjalankan usahanya. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari hukum.

³¹⁾ Ahmadi Miru, *Op.cit*, hlm. 209

2) Pelaku usaha atau konsumen tidak menaati isi perjanjian

Yang berarti, baik pelaku usaha maupun konsumen tidak menaati kewajiban sesuai dengan kontrak atau perjanjian yang dibuat antara mereka. Sengketa seperti ini dapat disebut sengketa yang bersumber dari kontrak.

Sebagaimana sengketa hukum pada umumnya, sengketa konsumen harus diselesaikan sehingga tercipta hubungan baik antara pelaku usaha dan konsumen, di mana masing-masing pihak mendapatkan kembali hak-haknya.

Penyelesaian sengketa secara hukum ini bertujuan untuk memberi penyelesaian yang dapat menjamin terpenuhinya hak-hak kedua belah pihak yang bersengketa. Dengan begitu, rasa keadilan dapat ditegakkan dan hukum dijalankan sebagaimana mestinya.

Lebih jauh, penyelesaian konsumen secara baik dapat menciptakan dan menjaga berjalannya kegiatan usaha secara terjamin. Bagi pihak pelaku usaha ada kepastian berusaha dan di pihak lain tercapainya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan baik.³²⁾

Apabila konsumen merasa dirugikan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, dapat menggugat pihak pelaku usaha dan untuk menyelesaikan sengketa konsumen, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memberi dua macam ruang untuk menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu :

³²⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.127-128

1. Penyelesaian sengketa melalui pengadilan

Sengketa konsumen di sini dibatasi pada sengketa perdata. Masuknya suatu sengketa/perkara ke depan pengadilan bukanlah karena keinginan sang hakim, melainkan karena inisiatif dari pihak yang bersengketa dalam hal ini penggugat baik itu konsumen atau pelaku usaha. Pengadilan yang memberikan pemecahan atas hukum perdata yang tidak dapat bekerja diantara para pihak secara sukarela.

Dalam hubungan ini Satjipto Rahadjo mengatakan: “Pembicaraan mengenai bekerjanya hukum dalam hubungan dengan proses peradilan secara konvensional melibatkan pembicaraan tentang kekuasaan kehakiman, prosedur berperkara dan sebagainya”.³³⁾

Pasal 45 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan:

- 1) Setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.
- 2) Penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan atau di 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.

³³⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm.175

- 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 pihak yang bersengketa.

Dari pernyataan Pasal 45 ayat (3) jelas seharusnya bukan hanya tanggung jawab pidana yang tetap dibuka kesempatannya untuk diperkarakan, melainkan juga tanggung jawab lainnya, misalnya di bidang administrasi negara. Konsumen yang dirugikan haknya, tidak hanya diwakilkan oleh jaksa dalam penuntutan peradilan umum untuk kasus pidana, tetapi ia sendiri dapat juga menggugat pihak lain dilingkungan peradilan tata usaha negara jika terdapat sengketa administrasi di dalamnya.

Kasus perdata di Pengadilan Negeri, pihak konsumen yang diberikan hak mengajukan gugatan menurut Pasal 46 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, adalah:

- 1) seorang konsumen yang dirugikan atau ahli waris yang bersangkutan;
- 2) sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama;
- 3) lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat yang memenuhi syarat, yaitu berbentuk badan hukum atau yayasan, yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi itu adalah untuk kepentingan perlindungan konsumen dan melaksanakan kegiatan sesuai dengan anggaran dasarnya;

- 4) pemerintah dan/atau instansi terkait jika barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau dimanfaatkan mengakibatkan kerugian materi yang besar dan/atau korban yang tidak sedikit.

Menurut Pasal 48 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa konsumen melalui pengadilan mengacu pada ketentuan tentang peradilan umum.

2. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilaksanakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti kerugian dan/atau mengenai tindakan tertentu untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita oleh konsumen (Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen). Dengan cara ini dimaksudkan supaya persoalan antara konsumen dan produsen dapat segera ditemukan jalan penyelesaian. Penyelesaian sengketa konsumen diluar pengadilan ini sama seperti penyelesaian sengketa dengan jalan konsultasi, konsultasi, mediasi, ataupun arbitrase.³⁴⁾ Mengenai lembaga alternatif penyelesaian sengketa telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi: “Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa”.

³⁴⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.183

Adapun Alternatif Penyelesaian Sengketa menurut Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 berbunyi: “Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi atau penilaian ahli.” Berdasarkan isi Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 di atas, maka alternatif penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan cara berikut.

a. Konsultasi

Pada prinsipnya konsultasi merupakan suatu tindakan yang bersifat “personal” antara suatu pihak tertentu yang disebut “klien” dengan pihak lain yang merupakan pihak “konsultan” yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan kliennya. Pendapat tersebut tidak mengikat, artinya klien bebas untuk menerima pendapatnya atau tidak.

b. Negosiasi

Negosiasi adalah proses konsensus yang digunakan para pihak untuk memperoleh kesepakatan di antara mereka. Negosiasi merupakan sarana bagi pihak-pihak yang mengalami sengketa untuk mendiskusikan penyelesaiannya tanpa melibatkan pihak ketiga penengah yang tidak berwenang mengambil keputusan (mediasi) dan pihak ketiga mengambil keputusan (arbitrase dan litigasi). Negosiasi biasanya dipergunakan dalam sengketa yang tidak terlalu pelik, di mana

para pihak masih beritikad baik untuk duduk bersama dan memecahkan masalah.

c. Mediasi

Mediasi merupakan proses negosiasi pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) bekerja sama dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian dengan memuaskan.

d. Konsiliasi

Konsiliasi sebagai suatu alternative penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah suatu tindakan atau proses untuk mencapai perdamaian di luar pengadilan. Untuk mencegah dilaksanakannya proses peradilan (litigasi), melainkan juga dalam setiap tingkat peradilan yang sedang berlangsung, baik di dalam maupun di luar pengadilan.³⁵⁾

Penjelasan Pasal 45 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pokoknya menyatakan:

- 1) Penyelesaian sengketa konsumen (di luar pengadilan) tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa.
- 2) Pada setiap tahap diusahakan untuk menggunakan penyelesaian damai oleh kedua belah pihak yang bersengketa.

³⁵⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm.184-186

- 3) Penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan oleh kedua belah pihak yang bersengketa (pelaku usaha dan konsumen) tanpa melalui peradilan atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini.

Menurut Pasal 47 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan ini bertujuan untuk mencapai kesepakatan atau perdamaian. Jadi, baik negosiator, konsultan, konsiliator, mediator, maupun arbiter berusaha mencapai kesepakatan atau perdamaian dalam menyelesaikan sengketa konsumen.

Dalam suatu bentuk kelembagaan, arbitrase ternyata tidak hanya bertugas untuk menyelesaikan perbedaan atau perselisihan pendapat maupun sengketa yang terjadi diantara para pihak dalam suatu perjanjian pokok, melainkan juga dapat memberikan konsultasi dalam bentuk opini atau pendapat hukum atas permintaan dari setiap pihak yang melakukannya. Oleh sebab itu, pendapat tersebut diberikan atas permintaan dari pihak secara bersama-sama dengan melalui mekanisme sebagaimana halnya suatu penunjukan (lembaga) arbitrase untuk menyelesaikan suatu perselisihan atau sengketa, maka pendapat hukum ini juga bersifat final. Sebenarnya sifat dari pendapat hukum yang diberikan oleh lembaga arbitrase ini termasuk dalam pengertian atau bentuk putusan lembaga arbitrase.

Dalam hubungan dengan perlindungan konsumen yang sering terjadi adalah tuntutan hak yang dikemukakan oleh konsumen karena merasa dirugikan oleh suatu produk barang atau jasa. Dalam kaitan ini, setidaknya-tidaknya ada tiga masalah yang sering menjadi bahan diskusi, yaitu:

1. masalah prinsip ganti rugi yang didalamnya mencakup sistem pembuktian;
2. masalah lembaga tempat penyelesaian sengketa, termasuk di dalamnya peranan lembaga-lembaga diluar pengadilan; dan
3. yang akhir-akhir ini sering dibicarakan adalah cara mengajukan tuntutan hak (gugatan) apakah harus selalu individu atau boleh berkelompok (class/representative action).

Dalam sengketa konsumen, pada umumnya korban bersifat massal (*mass accident*). Secara teknis konsumen yang dirugikan mengalami kesulitan apabila mengajukan gugatan, karena harus membuat surat kuasa khusus kepada pengacara, sementara kasusnya adalah sama. Dengan gugatan *class action* terhadap kasus yang sama, cukup diwakili oleh beberapa korban yang menuntut secara perdata ke pengadilan

Secara bebas dapat diartikan suatu class action adalah suatu cara yang diberikan kepada sekelompok orang yang mempunyai kepentingan dalam suatu masalah, baik seorang atau lebih anggotanya menggugat atau digugat sebagai perwakilan kelompok tanpa harus turut serta dari setiap anggota kelompok. Kriteria untuk menentukan suatu perkara dapat tidaknya menjadi *class action*:³⁶⁾

- a. Orang yang terlibat sangat banyak, dengan kelompok yang jelas.
- b. Adanya kesamaan tuntutan dari suatu fakta dan hukum yang sama dan sejenis.
- c. Tidak memerlukan kehadiran setiap orang yang dirugikan.

³⁶⁾ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Op.cit*, hlm. 188-189

- d. Upaya *class action* lebih baik daripada gugatan individual.
- e. Perwakilan harus jujur, layak dan dapat melindungi kepentingan orang yang diwakili.
- f. Disahkan oleh pengadilan.

Dalam penyelesaian seperti ini, kerugian yang dapat dituntut sesuai dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdiri dari kerugian karena kerusakan, pencemaran, dan kerugian lain akibat dari mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bentuk penggantianannya berupa:

- a. pengembalian uang seharga pembelian barang dan/atau jasa;
- b. penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya;
- c. perawatan kesehatan; dan
- d. pemberian santunan yang sesuai.

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

Selain melalui arbitrase, untuk membantu penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen memperkenalkan sebuah lembaga yang bernama Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK termasuk penyelesaian sengketa di luar pengadilan dan mirip dengan badan arbitrase. Badan ini merupakan badan hasil bentukan pemerintah yang

berkedudukan di ibu kota Daerah Tingkat II Kabupaten/Kota (Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen)

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) adalah lembaga yang memeriksa dan memutus sengketa konsumen, yang bekerja seolah-olah sebagai sebuah pengadilan. Karena itu BPSK ini dapat disebut sebagai peradilan kuasi.³⁷⁾

Tugas dan wewenang BPSK menurut Pasal 52 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, dengan cara melalui mediasi atau arbitrase atau konsiliasi;
- b. memberikan konsultasi perlindungan konsumen;
- c. melakukan pengawasan terhadap pencantuman klausula baku;
- d. melaporkan kepada penyidik umum apabila terjadi pelanggaran ketentuan dalam undang-undang ini;
- e. menerima pengaduan, baik tertulis maupun tidak tertulis dari konsumen tentang terjadinya pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- f. melakukan penelitian dan pemeriksaan sengketa perlindungan konsumen;
- g. memanggil pelaku usaha yang diduga telah melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- h. memanggil dan menghadirkan saksi, saksi ahli, dan/atau setiap orang yang dianggap mengetahui pelanggaran terhadap undang-undang ini;
- i. meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi, saksi ahli, atau setiap orang sebagaimana dimaksud pada huruf g dan huruf h, yang tidak bersedia memenuhi panggilan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK);
- j. mendapatkan, meneliti dan/atau menilai surat, dokumen, atau alat bukti lain guna penyelidikan dan/atau pemeriksaan;
- k. memutuskan dan menetapkan ada atau tidak adanya kerugian di pihak konsumen;
- l. memberitahukan putusan kepada pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen;
- m. menjatuhkan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

³⁷⁾ Janus Sidabalok, *Op.cit*, hlm.184

Mencermati tugas dan wewenang BPSK sebagaimana disebutkan di atas, dapat dikatakan bahwa BPSK ini lebih luas dari sebuah badan peradilan perdata.

Idealnya BPSK ini adalah sebagai sebuah lembaga arbitrase yang tugas-tugasnya berada pada lingkup mencari pemecahan/penyelesaian sengketa konsumen dengan jalan kesepakatan atau perdamaian dalam kerangka hukum yang berlaku. Dengan tugas seperti ini maka BPSK dapat dengan segera memberikan putusannya untuk mengakhiri sengketa konsumen. Diharapkan dengan penyelesaian sengketa yang sederhana dan singkat, tidak diperlukan lagi penyelesaian sengketa melalui pengadilan yang cenderung lama dan berlarut-larut.³⁸⁾

B. Tinjauan Tentang Perlindungan Hukum

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 atau 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.³⁹⁾

Menurut Setiono, perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman

³⁸⁾ *Ibid*, hlm. 185-186

³⁹⁾ Philipus M. Hadjon, *Op.cit*, hlm. 25

sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.⁴⁰⁾

Menurut Philipus M. Hadjon, bahwa sarana perlindungan Hukum ada dua macam, yaitu :⁴¹⁾

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada diskresi. Di Indonesia belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh Pengadilan Umum dan Pengadilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan dan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah. Prinsip kedua

⁴⁰⁾ Setiono, *Rule of Law (Supremasi Hukum)*, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2004, hlm. 3

⁴¹⁾ Philipus M. Hadjon, *Op.Cit*, hlm. 30

yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapat tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.

Penegakan hukum dan keadilan harus menggunakan jalur pemikiran yang tepat dengan alat bukti dan barang bukti untuk merealisasikan keadilan hukum dan isi hukum harus ditentukan oleh keyakinan etis, adil tidaknya suatu perkara. Persoalan hukum menjadi nyata jika para perangkat hukum melaksanakan dengan baik serta memenuhi, menepati aturan yang telah dibakukan sehingga tidak terjadi penyelewengan aturan dan hukum yang telah dilakukan secara sistematis, artinya menggunakan kodifikasi dan unifikasi hukum demi terwujudnya kepastian hukum dan keadilan hukum.⁴²⁾

C. Tinjauan Tentang Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

1. Pengertian Ketenagalistrikan

Menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, bahwa “Tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.”

Pengertian Ketenagalistrikan pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, adalah “Segala sesuatu yang

⁴²⁾ Ishaq, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 43

menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.”

Dan juga terdapat pengertian konsumen pada Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yaitu: “Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.”

2. Hak Dan Kewajiban Konsumen Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Hak dan kewajiban konsumen dalam Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, adalah:

- 1) Konsumen berhak untuk:
 - a. mendapat pelayanan yang baik;
 - b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
 - c. memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
 - d. mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
 - e. mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
- 2) Konsumen wajib untuk:
 - a. melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
 - b. menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
 - c. memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
 - d. membayar tagihan pemakaian tenaga listrik; dan
 - e. menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.

3. Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha Dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Hak pelaku usaha dalam Pasal 27 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, adalah:

- 1) Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) berhak untuk:
 - a. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;
 - b. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
 - c. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
 - d. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
 - e. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;
 - f. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
 - g. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.
- 2) Dalam pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Pengaturan mengenai kewajiban dari pelaku usaha tertuang dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yaitu:

Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik wajib:

- a. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
- b. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik mempunyai tanggung jawab jika terjadi pemadaman listrik baik itu dalam bentuk pemeliharaan atau kerusakan. Pengaturan tentang bentuk tanggung jawab PT.PLN diatur di dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) yang tercantum dalam pasal 6 yang berisi:

- 1) PT.PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan, untuk indikator:
 - a. lama gangguan;
 - b. jumlah gangguan;
 - c. kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah;
 - d. kesalahan pembacaan kWh meter;
 - e. waktu koreksi kesalahan rekening; dan/atau
 - f. kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.
- 2) Pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar:
 - a. 35% (tiga puluh lima persen) dari biaya atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*); atau
 - b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*).
- 3) Untuk konsumen pada tarif tenaga listrik prabayar, pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disertakan dengan pengurangan tagihan pada konsumen untuk tarif tenaga listrik reguler dengan daya tersambung yang sama.
- 4) Pengurangan tagihan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) diperhitungkan pada tagihan listrik atau pembelian token tenaga listrik prabayar pada bulan berikutnya.
- 5) PT.PLN (Persero) wajib melaporkan secara berkala realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik dan pelaksanaan pengurangan tagihan listrik setiap triwulan secara tertulis kepada Direktur Jenderal paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender setelah akhir triwulan.

- 6) Sumber data pelaporan realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (5) menggunakan hasil pengukuran dan aplikasi pelaporan PT.PLN (Persero).