

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan Negara Republik Indonesia tertuang dalam Alenia keempat pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 berdasarkan :

“ Pertama melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, artinya negara memiliki tanggung jawab untuk individu warga masyarakat, kedua, memajukan kesejahteraan umum, dalam upaya memajukan kesejahteraan umum pemerintah bersikap adil atas bantuan subsidi kepada masyarakat. Terakhir, ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.”

Tujuan Kesejahteraan Umum ini secara lebih jelas dituangkan dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 yang menggariskan makna sejahtera sebagai sejahtera secara merata, artinya bahwa setiap individu bangsa Indonesia berhak menikmati hidup yang sejahtera. Bunyi Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 tersebut adalah:

- (1) Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas azas kekeluargaan.
- (2) Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara.
- (3) Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.
- (4) Perekonomian nasional diselenggarakan berdasar atas demokrasi ekonomi dengan prinsip kebersamaan, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, berwawasan lingkungan, kemandirian, serta dengan menjaga keseimbangan kemajuan dan kesatuan ekonomi nasional.
- (5) Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan pasal ini diatur dalam Undang-Undang.

Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 merupakan pesan moral dan pesan budaya dalam konstirusi Republik Indonesia di bidang kehidupan ekonomi. Pasal ini bukan sekedar memberikan petunjuk tentang susunan perekonomian dan

wewenang negara mengatur kegiatan perekonomian, melainkan mencerminkan cita-cita, suatu keyakinan yang dipegang teguh serta diperjuangkan secara konsisten oleh para pimpinan pemerintahan.¹⁾

Pemerintah berusaha untuk menjalankan kewajibannya sesuai dengan isi Pasal 33 Undang-Undang Dasar 1945 tersebut, sehingga dibentuklah lembaga-lembaga yang ditugaskan untuk mengurus dan mengelola elemen-elemen alam milik bumi Indonesia Contohnya negara Indonesia memiliki beberapa Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya disingkat BUMN) yang mengurus hal-hal tersebut seperti, Perusahaan Air Minum (PAM), Lembaga Minyak dan Gas, Pertamina, Perusahaan Listrik Negara (selanjutnya disingkat PLN), dan lain sebagainya.

BUMN adalah sebuah badan usaha yang mempunyai peranan penting dalam penyelenggaraan perekonomian nasional guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Badan Usaha Milik Negara merupakan salah satu pelaku kegiatan ekonomi dalam perekonomian nasional berdasarkan demokrasi ekonomi. Peran Badan Usaha Milik Negara dalam perekonomian nasional untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat belum optimal. BUMN ikut berperan menghasilkan barang dan atau jasa yang diperlukan dalam rangka mewujudkan sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat. Peran BUMN dirasakan semakin penting sebagai pelaporan dan atau perintis dalam sektor-sektor usaha yang belum diminati usaha swasta. BUMN juga mempunyai peran strategis sebagai pelaksana pelayan publik, penyeimbang kekuatan-kekuatan swasta besar, dan turut membantu

¹⁾ Bagir Manan, *Pertumbuhan dan Perkembangan Konstitusi Suatu Negara*, Mandar Maju, Bandung, 1995, hlm. 45

pengembangan usaha kecil/koperasi. Penataan yang berkelanjutan atas pelaksanaan peran BUMN dalam sistem perekonomian nasional, terutama upaya peningkatan kinerja dan nilai (*value*) perusahaan, dengan kepentingan umum, penyelenggaraan ketenagalistrikan salah satunya.

Penyelenggaraan ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19 penyediaan energi listrik di Indonesia sampai dengan saat ini masih dikelola oleh BUMN yaitu PT. PLN (Persero). Suatu perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat.

Perusahaan listrik PT. PLN (Persero) sudah lama ada di Indonesia dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan rakyat akan energi listrik. Perusahaan tersebut mempunyai program unggulan yaitu program listrik pasca bayar dan listrik Prabayar (listrik pintar) dan dapat dinikmati masyarakat di seluruh Indonesia.

PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik yang keberadaannya sangat dibutuhkan oleh masyarakat.²⁾ Keberadaan BUMN di Indonesia dirasakan sangat penting, tidak hanya oleh pemerintah tetapi juga oleh masyarakat luas. Dari sisi pemerintahan BUMN seringkali digunakan sebagai salah satu instrumen penting dalam pembangunan ekonomi, khususnya pembangunan dibidang industri-industri manufaktur dan lain sebagainya, sementara dari sisi masyarakat BUMN

²⁾ Bernadetta T. Wulandari, "*Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen*", artikel pada jurnal huku, Gloria Juris, 2008, hlm.8.

merupakan instrumen yang penting sebagai penyedia layanan yang cepat, murah dan efisien.

Ketenagalistrikan merupakan cabang produksi yang sangat penting bagi negara sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam yang menguasai hidup orang banyak, maka berdasarkan Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan), penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara, yang pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), melalui pemberian kuasa usaha ketenagalistrikan.³⁾

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan negara yang bergerak di bidang pelayanan umum yang bersifat profit. Perusahaan negara seperti ini sangat menguntungkan rakyat banyak sebab tujuannya lebih banyak diarahkan pada usaha memakmurkan masyarakat

Prinsip yang dianut dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) selaku pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggannya yaitu konsumen listrik.

Kuasa yang diberikan Pemerintah kepada PT PLN (Persero), diharapkan PT PLN (Persero) dapat menjalankan usaha ketenagalistrikan dengan bertitik berat pada kepuasan pelanggan untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. Sebagai

³⁾ Sabaruddin Juni, *Perlindungan Konsumen Dilihat Dari Segi Kerugian Akibat Barang Cacat dan Berbahaya*, PT. Grafindo Persada Persada, Jakarta, 2015, hlm. 25.

Badan Usaha Milik Negara, pengelolaan listrik diharapkan pula dapat semaksimal mungkin menyediakan listrik secara merata dan bermutu.

Masyarakat masih saja dihadapkan dengan berbagai masalah ketenagalistrikan sampai saat ini. masalah yang sering terjadi yaitu pemadaman listrik sepihak yang dilakukan oleh PT PLN (Persero). Pemadaman listrik tersebut sangat merugikan masyarakat, mengingat hampir seluruh aktivitas masyarakat menggunakan barang-barang elektronik yang memerlukan tenaga listrik, terlebih pada kelompok-kelompok masyarakat yang mata pencariannya bergantung pada tenaga listrik, dapat melumpuhkan ekonomi bahkan menurunkan kesejahteraan serta taraf hidup masyarakat sebagai konsumen akhir dan konsumen antara (sektor pelaku usaha) pengusaha yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari produksi lainnya.⁴⁾ Contohnya industri besar dan jasa lainnya seperti hotel, apartemen, pusat perbelanjaan, gedung perkantoran juga mengalami kerugian berupa operasional genset akan tetapi usahanya bisa tetap operasional. Transaksi keuangan diperkirakan juga akan terganggu khususnya dikantor cabang dan anak cabang yang tidak memiliki genset dan akan merugikan nasabah begitupun yang memiliki kedai atau cafe tidak bisa berjualan karena listrik mati potensi keuntungan yang pengusaha kecil itupun praktis hilang.⁵⁾ Pemadaman listrik tersebut mengakibatkan kerugian terhadap konsumen ataupun sektor pelaku usaha. Konsumen atau sektor pelaku usaha telah melaksanakan kewajibannya, yaitu membayar rekening listrik tepat waktu, sebaliknya konsumen PT.PLN

⁴⁾ Yusuf shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003, hlm.247

⁵⁾ Listrik Padam Rugikan Sektor Usaha, <https://amp.beritasatu.com/megapolitan/105190-listrik-padam-rugikan-sektor-usaha>, 24 Juni 2020, 08.57 WIB

(Persero) berhak mendapat aliran listrik secara berkesinambungan dengan keadaan baik, bahkan apabila terjadi gangguan, konsumen PT.PLN (Persero) berhak mendapatkan pelayanan untuk perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan.

Konsumen yang dirugikan akibat pemadaman aliran listrik oleh PT. PLN (Persero) dapat meminta pertanggung jawaban ganti kerugian dari PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha. Ganti kerugian merupakan tanggung jawab yang paling utama dari pelaku usaha bagaimana yang telah dijelaskan dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen) yang menjelaskan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Pasal 29 butir (a) dan butir (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa konsumen listrik berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Pasal 29 butir (e) menyebutkan bahwa konsumen listrik berhak mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik akibat kesalahan/kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.

Pemadaman listrik secara menyeluruh atau bergantian terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pihak PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha, dapat diartikan telah lalai dalam melakukan kewajibannya sebagaimana diatur dalam

Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Kewajiban yang telah dilanggar oleh PT. PLN⁶⁾ 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.

Kewajiban PT.PLN (Persero) yang tidak terpenuhi sebagaimana tersebut diatas adanya pelanggaran terhadap hak konsumen.⁷⁾ Adapun yang menjadi pelanggaran hak konsumen adalah sebagai berikut:

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

Penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Kasus Pemadaman Listrik Oleh PT PLN (Persero) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Sebelumnya telah terdapat beberapa judul penulisan tugas akhir mengenai Perlindungan Konsumen terhadap Konsumen PT PLN (Persero) dua diantaranya adalah :

1. Tanggungjawab Perdata PT PLN (Persero) Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Aliran Listrik

⁶⁾ Rendra Topan, “tanggung jawab PLN terhadap masyarakat dalam hubungan antara pelaku usaha dan konsumen”, <https://rendratopan.com/2019/04/05/tanggung-jawab-pln-terhadap-masyarakat-dalam-hubungan-antara-pelaku-usaha-dan-konsumen/> , 25 Februari 2020, 15.09 WIB

⁷⁾ *Ibid.*

Fithi Erawi Harianja

Unniversitas Muhammadiyah Sumatera Utara

2018

2. Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang (Studi Kasus Pemadaman Listrik Sepihak Di Kecamatan Reth Kabupaten Indragilir Hilir)

Rahmita

2017

Penulis bermaksud mengkaji lebih dalam lagi mengenai Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Sektor Pelaku Usaha terhadap PT.PLN (Persero) terutama yang berkaitan dengan Perlindungan Hak Konsumen, karena sepengetahuan penulis belum ada yang membahas mengenai Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Sektor Pelaku Usaha PT.PLN (Persero) dalam tugas akhir sebelumnya. Penulis tertarik meneliti tentang kasus Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (Persero) dalam bentuk skripsi dengan judul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sektor Pelaku Usaha Dalam Kasus Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (Persero) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas penulis mengidentifikasi masalah tersebut :

1. Bagaimanakah Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sektor Pelaku Usaha Akibat Pemadaman Listrik Yang dilakukan Oleh PT.PLN (Persero) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen?
2. Apakah Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang hendak dicapai dalam ini adalah :

1. Untuk mengkaji dan menganalisis Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sektor Pelaku Usaha Akibat Pemadaman Listrik Yang dilakukan Oleh PT.PLN (Persero) Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (Persero)

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua kegunaan, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan konsep-konsep baru dalam pengembangan ilmu hukum khususnya di bidang Hukum Perlindungan Konsumen

2. Kegunaan Praktis

- a) Untuk Universitas Langlangbuana diharapkan penelitian ini dapat membantu memberikan sejumlah referensi bagi pembaca yang akan meneliti dengan mengangkat tema yang sama namun dengan sudut pandang yang berbeda.
- b) Penelitian ini sebagai usaha untuk memberikan kontribusi pemikiran bagi PLN terkait dengan masalah perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna listrik dengan adanya pemadaman listrik
- c) Bagi masyarakat untuk menjadikan bahan rujukan bagi PT PLN (Persero) sebagai Perusahaan Listrik Negara yang menyediakan tenaga listrik untuk memeperhatikan serta meningkatkan pelayanannya kepada konsumen listrik khususnya masyarakat.

E. Kerangka Pemikiran

Hukum memiliki arti yang bermacam-macam dan banyak dari pakar hukum yang mendefinisikan hukum secara berbeda-beda. Definisi hukum menurut pakar hukum luar :

E. Utrecht menyatakan bahwa⁸⁾ :

“Hukum merupakan himpunan petunjuk hidup perintah dan larangan yang mengatur tata tertib dalam suatu masyarakat yang seharusnya ditaati oleh seluruh anggota masyarakat oleh karena itu pelanggaran petunjuk hidup tersebut dapat menimbulkan tindakan oleh pemerintah/penguasa itu.”

Roscoe Pound menyatakan bahwa⁹⁾ :

“Hukum dalam arti sebagai tata hukum (hubungan antara manusia dengan individu lainnya, dan tingkah laku para individu yang memengaruhi individu lainnya, atau tata sosial, atau tata ekonomi. Hukum juga dalam arti selaku kumpulan dasar-dasar kewenangan dari putusan-putusan pengadilan dan tindakan administratif (harapan-harapan) atau tuntutan-tuntutan) oleh manusia sebagai individu ataupun kelompok-kelompok manusia yang memengaruhi hubungan mereka atau menentukan tingkah laku mereka, hukum juga merupakan realitas sosial, negara didirikan demi kepentingan umum dan hukum adalah sarana utamanya.”

Teori “*Ubi societas ibi ius*” yang artinya adalah “Dimana ada masyarakat disitu ada hukum” teori tersebut mengungkapkan konsep filosofi Cicero yang menyatakan bahwa hukum tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Kedamaian dan keadilan dari masyarakat hanya bisa dicapai apabila tatanan hukum telah terbukti mendatangkan keadilan dan dapat berfungsi dengan efektif. Daerah-daerah terpencil dan jauh dari perkotaan hukum masih dikesampingkan karena kurangnya para penegak hukum.

Konsep Negara Hukum di Eropa Kontinental dikembangkan antara lain oleh Immanuel Kant, Paul Laband, Julius Stahl, Fichte, dan lain-lain dengan menggunakan istilah Jerman, yaitu *rechtsstaat*. Konsep negara hukum dalam

⁸⁾ H. Zainal Asikin, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm. 11.

⁹⁾ *Ibid.*

tradisi Anglo Amerika, dikembangkan atas kepeloporan A.V. Dicey dengan sebutan *The Rule of Law*. Menurut Julius Stahl, konsep Negara Hukum yang disebutnya dengan istilah *Rechtsstaat* itu mencakup empat elemen penting, yaitu¹⁰⁾:

- 1) Perlindungan hak asasi manusia
- 2) Pembagian kekuasaan
- 3) Pemerintahan berdasarkan undang-undang
- 4) Peradilan tata usaha negara.

Pemerintah melakukan tindakan hukum dalam kapasitasnya sebagai wakil dari badan hukum, maka tindakan tersebut diatur dan tunduk pada ketentuan hukum keperdataan., sedangkan ketika pemerintah bertindak sebagai pejabat, maka tindakan itu diatur dan tunduk pada Hukum Administrasi Negara. Tindakan hukum pemerintah dapat menjadi peluang munculnya perbuatan yang bertentangan dengan hukum, yang melanggar hak-hak warga negara oleh karena itu, hukum harus memberikan perlindungan hukum bagi warga negara.¹¹⁾

Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum atau dengan kata lain perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus

¹⁰⁾ Stahl, Julius dalam Jimly Asshiddqie, *Konstitusi & Konstitualisme Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm.125.

¹¹⁾ A. Mukti Fadjar, *Op.Cit*, hlm. 5.

diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹²⁾

Konsep yang dianut oleh Indonesia tersebut merupakan konsep negara kesejahteraan (*welfare state*). Negara Kesejahteraan merupakan negara yang memberikan peranan lebih kepada pemerintah dalam mengelola negara yang tujuannya untuk kesejahteraan rakyat. Konsep negara kesejahteraan ini pada dasarnya menempatkan negara dalam setiap aspek kehidupan masyarakat sehingga negara bisa berperan langsung dalam mewujudkan keadilan sosial bagi seluruh rakyat. Selain itu juga termasuk bagaimana agar negara menjaga seluruh kekayaannya agar dikelola dengan baik.

PT. PLN (Persero) wajib memperlakukan dan melayani konsumen secara benar, jujur dan tidak diskriminatif. Selain itu, PT. PLN (Persero) juga 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. Dengan terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Peraturan mengenai Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen. Undang-Undang lain yang materinya melindungi

¹²⁾ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.74.

kepentingan konsumen, seperti peraturan untuk melindungi konsumen maupun pelaku usaha listrik yaitu Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan. Pasal 1 ayat (10) Undang-Undang Ketenagalistrikan menjelaskan hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN (Persero) adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Dalam perjanjian tersebut pengguna jasa listrik mengikatkan dirinya untuk membayar rekening listrik dan berhak mendapatkan tenaga listrik dan/atau pelayanan ketenagalistrikan, dan PT. PLN (Persero) berkewajiban menyediakan tenaga listrik serta jasa pelayanan ketenagalistrikan kepada pengguna jasa listrik sehingga PT. PLN (Persero) berhak menerima pembayaran berupa sejumlah uang dari pengguna jasa listrik. Konsumen merupakan pengguna jasa listrik yang harus dilindungi, mengingat banyaknya konsumen yang masih merasa dirugikan.

Pengertian konsumen menurut para ahli hukum dari Philip Kotler yang menjelaskan bahwa konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi.¹³⁾ dan Aziz Nasution yang menjelaskan bahwa konsumen pada umumnya adalah setia orang yang mendapatkan barang atau jasa digunakan untuk tujuan tertentu.¹⁴⁾

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia ialah :

- 1) Pasal 28 (D) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

¹³⁾ Kristiyanti Celina Tri Siwi, *Perlindungan Hukum Konsumen*, Raja Grafindo, Jakarta, 2004, hlm. 16.

¹⁴⁾ *Ibid.*

- 2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 Tambahan lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821)
- 3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
- 4) Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- 5) Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan Pengawasan dan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen
- 6) Surat Edaran Dirjen Perdagangan Dalam Negeri Nomor 235/DJPDN/VII/2001 Tentang Penanganan Pengaduan Konsumen yang Ditujukan Kepada Seluruh Dinas Perdagangan dan Industri Provinsi/Kabupaten/Kota.
- 7) Surat Edaran Direktur Jenderal Perdagangan Dalam Negeri Nomor 795/DJPDN/SE/12/2005 tentang Pedoman Pelayanan Pengaduan Konsumen.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur tentang kebijakan baik materil maupun hukum formil yang berkaitan dengan masalah perlindungan konsumen, maka perlu dikemukakan teori tanggung jawab.

Teori pertanggung jawaban oleh Hans Kelsen, dimana dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab

hukum, subyek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan¹⁵⁾.

Dalam pertanggungjawaban dikenal dua istilah, yakni :

- 1) *liability* yang merupakan istilah hukum yang luas dan menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggung jawab yang meliputi hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang.
- 2) *Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapa meliputi juga kewajiban dalam bertanggung jawab atas Undang-Undang yang dilaksanakan¹⁶⁾.

F. Metode Penelitian

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya. Untuk itu diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum tersebut untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan.¹⁷⁾

¹⁵⁾ Hans Kelsen, *sebagaimana diterjemahkan oleh sumardi, General Theory Of law and State, Teori Umum Hukum dan Negara, Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*, BRR Media Indonesia, Jakarta, 2007, hlm.81

¹⁶⁾ Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta, 2006, hlm. 335.

¹⁷⁾ Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1997, hlm. 39.

Soerjono Soekanto menjelaskan :

“penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang berkaitan dengan analisa, dilakukan secara metodologis, sistematis dan konsisten berarti berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti berdasarkan tidak adanya hal-hal yang bertentangan dalam suatu kerangka tertentu”¹⁸⁾

Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan berupa pendekatan Yuridis Normatif yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur-literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.¹⁹⁾

2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian yang bersifat deskriptif analitis. Penelitian ini untuk menggabungkan dan menemukan bahan-bahan mengenai fakta-fakta baik data sekunder dan data primer. Melakukan analisis untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero)

3. Tahap Penelitian

Data diperoleh melalui Studi Kepustakaan (*Library Research*), terdiri dari :

¹⁸⁾ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia, Jakarta, 1984, hlm. 42.

¹⁹⁾ Soerjono Soekanto & Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)*, Rajawali Pers, Jakarta, 2001, hlm. 13-14.

a) Bahan Hukum Primer

Bahan data primer yang digunakan terdiri dari bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan maupun aturan hukum yaitu Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang tentang Ketenagalistrikan.

b) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang sifatnya bersumber dari bahan hukum primer, dimana bahan hukum sekunder terdiri dari buku-buku, literatur, catatan kuliah, dan berbagai karya ilmiah yang berkaitan dengan hal yang sedang dibahas.

c) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang melengkapi sumber data primer dan sekunder seperti kamus, ensiklopedi hukum, website di internet yang membahas tentang perlindungan konsumen terhadap pengguna listrik di PT. PLN (Persero).

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dilakukan dengan Studi Dokumen yaitu meneliti dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian dari literatur-literatur, dan Undang-Undang.

5. Analisis Data

Analisis Data yang digunakan adalah Yuridis Kualitatif yaitu berupa interpretasi mendalam tentang tentang bahan-bahan hukum sebagaimana

lazimnya penelitian hukum normatif. Selanjutnya hasil analisis tersebut akan penulis hubungkan dengan permasalahan dalam penelitian ini untuk menghasilkan suatu penilaian obyektif guna menjawab permasalahan dalam penelitian. Berdasarkan hasil analisis ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu cara berpikir yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan bersifat khusus.