

**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**

Oleh

Sabila Isha

41151010160236

Program Kekhususan : Hukum Perdata

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh  
gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LANGLANGBUANA  
BANDUNG  
2020**

***LEGAL PROTECTION OF BUSINESS SECTOR  
CONSUMERS IN CASE OF POWER OUTAGE BY PT  
PLN (PERSERO) IS LINKED TO LAW NUMBER 8 OF  
1999 ON CONSUMER PROTECTION***

*By*

*Sabila Isha*

*41151010160236*

*Speciality Program : Civil Law*

*Thesis*

*To meet one of the exam requirements to obtain  
a Bachelor of Law degree in the Law Study Program*



***FACULTY OF LAW  
UNIVERSITY OF LANGLANGBUANA  
BANDUNG  
2020***

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sabila Isha  
NPM : 41151010160236  
Bentuk Penulisan : Skripsi  
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

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

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

Yang memberi Pernyataan

Sabila Isha

## ABSTRAK

Perlindungan Konsumen berupa perlindungan hukum keperdataan untuk masyarakat konsumen yang dirugikan dengan adanya pemadaman listrik secara sepihak yang dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara (Persero) tanpa adanya ganti rugi dan kompensasi yang tidak sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen maka skripsi ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum dan menganalisis kendala yang dihadapi konsumen sektor pelaku usaha akibat pemadaman listrik yang dilakukan PT.PLN.

Metode Penelitian dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yang mengacu kepada norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan di bidang hukum perdata dan hukum perlindungan konsumen. Tahap penelitian menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah studi kepustakaan dan studi dokumen. Teknis analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis yuridis kualitatif.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah perlindungan hukum terhadap konsumen sektor pelaku usaha dalam kasus pemadaman listrik secara normatif telah dilindungi haknya dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak untuk mendapatkan ganti rugi dan kompensasi namun pemberian ganti rugi dan kompensasi tersebut belum sebanding dengan kerugian yang dialami oleh konsumen sektor pelaku yaitu sebesar Rp.9.200.000 (sembilan juta duaratus ribu rupiah) sedangkan ganti rugi yang diberikan PT.PLN hanya 25% dari tagihan listrik bulan terakhir. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT.PLN yaitu dengan memberikan pengaduan kepada PT.PLN (Persero). namun apabila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan (litigasi) atau diluar pengadilan (non litigasi) secara Arbitrase, Mediasi atau Konsiliasi penyelesaian yakni penyelesaian sengketa tersebut berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.

## **ABSTRACT**

*Consumer Protection in the form of data law protection for consumers who are harmed by a unilateral power outage conducted by the State Electricity Company (Persero) without any compensation and compensation that does not correspond to the losses suffered by consumers then this thesis aims to provide legal protection and analyze the constraints faced by consumers of the business sector due to power outages conducted by PT.PLN.*

*The Research Method in this study is a normative juridical that refers to the norms and principles of law contained in the legislation in the field of civil law and consumer protection law. The study stage uses primary, secondary, and tertiary legal materials. Data collection techniques are literature studies and document studies. Technical analysis in this study uses qualitative juridical analysis techniques.*

*The result obtained from this study is that the legal protection of the consumer sector of the business sector in the case of power outages has normatively protected its rights in the Consumer Protection Act namely the right to compensation and compensation however, the award of compensation and compensation is not comparable to the losses suffered by consumers of the offender sector which is Rp.9,200,000 (nine million two hundred thousand rupiah) while the compensation provided by PT. PLN was only 25% of electricity bills last month. Legal efforts that can be made by electricity consumers if harmed by PT. pln by providing complaints to PT. PLN (Persero). however, if the initial results of the effort are deemed to be unsatisfactory, consumers may take legal action i.e. dispute resolution through litigation or out of court (non litigation) in arbitration, mediation or conciliation resolution i.e. settlement of such dispute based on the voluntary choice of the parties to the dispute.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah mencurahkan kasih sayang serta rahmat dan ridha-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dalam bentuk Skripsi ini yang berjudul :  
“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” Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk menempuh syarat guna menyelesaikan tugas program strata satu (S-1) di Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat Ibu Hana Krisnamurti, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing yang telah mmberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis selama penyusunan Skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan Ucapan terimakasih dan hormat saya juga kepada :

1. Bapak Dr. H. R. AR. Harry Anwar, S.H.,M.H., ( Brigjen Pol. Purn.) selaku Rektor Universitas Langlangbuana Bandung.
2. Ibu Dr. Hj. 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 dan selaku Ketua Penguji Sidang Tugas Akhir.
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 Program Studi Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung dan selaku Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir.
7. Bapak H. Riyanto S Akhmadi S.H., M.H., selaku Ketua Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
8. Bapak Rachmat Suharno, S.H., M.H., selaku Sekertaris Program Studi Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana Bandung.
9. Bapak H. Atang Hidayat, S.H.,M.H Selaku Dosen Wali Penulis.
10. Seluruh Dosen, Asisten Dosen Fakultas Hukum Universitas Langlangbuana
11. Rekan-rekan A-4 dan seluruh teman yang telah mendukung, membantu dan senantiasa menyemangati penulis selama menjalankan kuliah sehingga menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Sahabat – Sahabat saya Fatma Maudya, Lia afriyani, Intan Razabi, F. Eva Monica, Nureani Natawiangga, Revi Suci, Icha Sri Herlina, Viona Apriliani yang selalu menjadi sahabat diskusi selama perkuliahan.

13. Para pihak yang sangat membantu dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satupersatu.

Khususnya penulis sampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada orangtua penulis ibu Ilis Mulyanti, ayah Ronaeli, kakak Sara Yulianti, adek Syaela Permata dan Andwitri Bob Caesario yang selalu menyayangi, mendoakan dan mendukung selama pengerjaan skripsi ini

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapapun untuk menambah pengetahuan dalam bidang hukum perdata.

Bandung, 21 Agustus 2020

Penulis

Sabila Isha



## DAFTAR ISI

COVER (English dan Indonesia)	
PERNYATAAN KEASLIAN .....	i
ABSTRAK (Indonesia dan English) .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Kerangka Pemikiran .....	10
F. Metode Penelitian .....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA TENTANG KETENAGALISTRIKAN, PELAKU USAHA DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN.</b>	
A. Tinjauan Umum Ketenagalistrikan .....	20
1. Definisi Ketenagalistrikan .....	20
2. Kualitas Pelayanan .....	21
3. Pemadaman Listrik .....	22
B. Tinjauan Umum Pelaku Usaha .....	24
1. Definisi Pelaku Usaha .....	24
2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha .....	25
3. Tanggung Jawab Produsen Selaku Pelaku Usaha .....	29
C. Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	30
1. Definisi Perlindungan Konsumen .....	30
2. Jenis-Jenis Konsumen .....	34
3. Asas dan tujuan Perlindungan Konsumen .....	36
4. Hak dan Kewajiban Konsumen .....	38

BAB III	PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT PLN	
	A. Gambaran Umum PT.PLN (Persero) .....	46
	B. Contoh Kasus Pemadaman Listrik PT PLN Jakarta pegusaha ikan koi .....	50
	C. Contoh Kasus Pemadaman Secara Sepihak Oleh PT PLN Terhadap Hotel Kumala .....	51
BAB IV	ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN SEKTOR PELAKU USAHA DALAM KASUS PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT PLN	
	A.Perlindungan Hukum terhadap Konsumen sektor Pelaku Usaha Akibat Pemadaman listrik Yang Dilakkan oleh PT.PLN (Persero) dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	53
	B.Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) .....	59
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan .....	68
	B Saran .....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP