

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN
KETENAGALISTRIKAN PT.PLN (PERSERO) AKIBAT
PEMADAMAN LISTRIK**

(Studi penelitian pada PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H) Dalam Program

Studi S1 Hukum Pada Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara

Oleh :

ANGGI FEBRIANA

NPM 71190111047

HUKUM/HUKUM KEPERDATAAN



UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA

FAKULTAS HUKUM

MEDAN

2023

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya kepada saya hingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang berjudul **“Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Ketenagalistrikan PT.PLN (Persero) Akibat Pemadaman Listrik (Studi penelitian pada PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen).**

Dalam Penyusunan dan Penulisan skripsi ini terdapat hambatan dan kesulitan, tetapi dengan adanya pembimbing, doa serta dengan banyaknya dukungan, maka dengan begitu hambatan dan kesulitan tersebut dapat dilalui dengan baik. Dalam Penulisan skripsi ini banyak terdapat kekurangan, baik itu dalam penulisan maupun kuantitas dari penelitian skripsi ini, semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki oleh penulis.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada Dr.Safrida, S.E.,M.SI selaku Rektor Universitas Islam Sumatera Utara, Bapak Prof.Dr.H.Mustamam,M.Ag sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, Ibu Nurasiah Harahap,SH.M.Hum sebagai Dekan Bidang Sumber Daya dan Tata Kelola Fakultas Hukum UISU sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan dan meluangkan waktu untuk bimbingan, Bapak

Sutarni, M.Hum sebagai Wkll Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kewirausahaan Fakultas Hukum UISU, Ibu Maria Rosalina, SH.M.Hum selaku ketua Program Studi S1 Fakultas Hukum UISU, Bapak Dr.H.TajuddinNoor,SH,M.Hum,Sp.N sebagai Ketua Bidang Hukum Keperdataan Fakultas Hukum UISU, selanjutnya kepada Ibu Dr. Bina Era Dany, S Sos, SH.MH selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu serta mengarahkan saya untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga akhir. Demikian juga terimakasih kepada Bapak/Ibu Dosen dan Staf serta seluruh Pegawai Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara yang dengan penuh dedikasi menuntun dan membimbing penulis selama perkuliahan samapai dengan penyelesaian skripsi.

Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan saya terima dengan senang hati, hanya kepada Allah SWT saya serahkan semuanya, mudah-mudahan penulisan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya dan khususnya bagi kita semuanya.

Runungan khidmat yang sedalam-dalamnya beserta doa penulis kepada Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa untuk Ayah dan Ibu semoga senantiasa selalu dalam lindungan dan kerodhoan Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa.

Kepada pihak yang selalu telah mendukung penulis, yaitu kerabat terdekat Aulia Suhada, Rizky Putri Amalia, Fitria Zulhilma, Yunes Suhada,

Syakira Adinda, Ananda Ayu Ningtias, Agusti Mahliza, Zulinda Mutia, dan Ainul Mardhiah, penulis mengucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan yang berlipat atas kebaikan tersebut.

Medan 4 Mei 2023

Penulis

Anggi Febriana

NPM : 71190111047

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Operasional	8
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Konsumen	10
1. Pengertian Konsumen	10
2. Asas dan Prinsip Perlindungan Konsumen	12
B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen	16
1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen.....	16
2. Bentuk Perlindungan Hukum	21
3. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum	23
C. Ketenagalistrikan PT.PLN (Persero)	25

BAB III : METODE PENELITIAN.....	32
A. Objek dan Lokasi Penelitian	32
B. Sifat Penelitian.....	32
C. Metode Pendekatan.....	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Sumber Data	33
2. Alat Pengumpulan Data.....	34
E. Analisis Data.....	35
F. Sistematika Penulisan.....	35
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
A. Pengaturan Hukum Tentang Penggunaan Listrik Bagi Konsumen Ketenagalistrikan	37
B. Bentuk Pelaksaaan Hak dan Kewajiban Konsumen Ketenagalistrikan PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen.....	40
C. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen Ketenagalistrikan PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen.....	47
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
A. Kesimpulan	58
B. Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Nama : Anggi Febriana
Tempat/Tanggal Lahir : Bireuen, 18 Februari 2001
Nomor Pokok Mahasiswa : 71190111047
Alamat : BTN Kupula Indah, Bireuen
Pekerjaan : Mahasiswi
Agama : Islam
Tamat SD : SDN 21 Bireuen
Tamat SMP : SMPN 1 Bireuen
Tamat SMU/Sederajat : SMAN 1 Bireuen
Nama Orang tua Laki-laki : Husaini
Nama Orang tua Perempuan : Erlinda S.T
Anak ke- Dari : 2 dari 2 Bersaudara
Tahun Masuk Fakultas Hukum : 2019
Keterangan lain-lain : -

Penulis

(Anggi Febriana)

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Arikunto, S. ***Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik***. Rineka Cipta Jakarta, 2010.

Az Nasution yang dikutip oleh Shidarta, ***Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia***. Penerbit PT. Grasindo, Jakarta, 2000

Ahmadi miru & Sutarman Yodo, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Rajawali Pers Jakarta, 2011

Ahmadi miru & Sutarman Yodo, ***Hukum Perlindungan Konsumen***, Rajawali Pers Jakarta, 2011

Ahmadi Miru, ***Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia***, Raja Grafindo Persada Jakarta, 2011

Ali, Z. ***Metode Penelitian Hukum***. Sinar Grafika Jakarta, 2015

Abd Haris Hamid, ***Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia***, CV Sah Media, Makasar, 2017

Bambang Sunggono, ***Metode Penelitian Hukum***, Raja Grafindo Perkasa, Jakarta, 2003

Inosentius Samsul, ***Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung jawab Mutlak***, Universitas Indonesia, Jakarta, 2004

M.Sadar dan MOH Taufik Makarao, ***Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia***, Akademia, Jakarta, 2012

Ratri Novita Erdianti, ***Hukum Perlindungan Anak di Indonesia***, Univesitas Mumammadiyah Malang, 2020

Rosmawati, ***Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen***, Prenadamedia Group, Cimanggis Depok, 2018

Satjipto Rahardjo, ***Ilmu Hukum***, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung

Sugiyono, ***Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D***. Alfabeta, Bandung , 2012

Sugiyono, **Statistika untuk Penelitian**, CV Alfabeta, Bandung, 2019

Zainuddin Ali, **Metode Penelitian Hukum**, Sinar Grafika Jakarta, 2015

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

C. Jurnal

Arifin, Y.R. & Hermawan, S. 2021. **Dilematika Kebijakan Ketenagalistrikan Dalam Usaha Penyediaan Tenaga Listrik di Indonesia**. *Jurnal Ius Constituendum*. 6 (2): 1-31

Irpan. 2013. **Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen**. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*. 1 (1): 1-10

Marcella, P. & Sukihana, I.D. 2021. **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik**. *Jurnal Kertha Negara*. 9 (9): 688-698

Premasanti., Asri, N., & Landra, P.T.C. 2018. **Pelaksanaan Tanggungjawab Jual-Beli Tenaga Listrik PT. PLN (Persero) Rayon Singaraja Akibat Pemadaman Listrik Secara Sepihak**. *Kertha Semaya : Jurnal Ilmu Hukum*. 2 (3): 1-18

D. Kamus

Sudarsono, **Kamus Hukum**, Rineka Cipta, Jakarta, 2016

LAMPIRAN
DAFTAR WAWANCARA

Bapak Rangga Bhakti S.T

1. Apakah konsumen pernah membuat gugatan atau keberatan pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero)?

Jawab : Di Bireuen belum pernah ada konsumen yang membuat gugatan atas keberatan dari pelayanan yang diberikan PT.PLN (Persero), namun untuk pengaduan dan kompalain atau keluhan yang paling sering diterima oleh pihak PT.PLN (Persero) adalah pemadaman listrik, pembayaran rekening yang naik, pulsa token yang tidak masuk ke dalam pembayaran.

2. Perlindungan apa yang diberikan oleh pihak PT.PLN (Persero) atas hal tersebut?

Jawab : Pihak PT.PLN (Persero) memberikan perlindungan terhadap konsumen tersebut dengan memberikan ganti rugi berupa kompensasi namun bukan dalam bentuk uang, akan tetapi jika pemadaman listrik tersebut dilakukan karena ada hal yang tidak dapat di hindari maka PT.PLN (Persero) tidak dapat memberikan ganti rugi karena bukan dari kesalahan PT.PLN (Persero).

3. Apakah konsumen pernah menyampaikan keluhan nya terhadap pemadaman listrik?

Jawab : Sering, konsumen sering membuat pengaduan melalui PLN *Mobile* atau langsung dating ke kantor PT.PLN (Persero)

4. Apakah pernah PT.PLN (Persero) memberikan ganti rugi kepada konsumennya jika ada pelayanan yang kurang baik?

Jawab : Pernah, ganti rugi yang dilakukan memberikan ganti rugi kompensasi akan tetapi bukan dalam bentuk uang melainkan memberikan bonus atau token gratis.

5. Apa yang dapat dilakukan oleh PT.PLN (Persero) dalam permasalahan pemadaman listrik?

Jawab : Kami pihak PT.PLN (Persero) sebisa mungkin memberikan peningkatan pelayanan tenaga listrik untuk masyarakat, agar masyarakat hak masyarakat dapat terpenuhi dengan baik, namun apabila ada perbaikan yang mendesak dan mengharuskan adanya pemadaman listrik, kami juga harus melakukan hal tersebut, karena kami juga berkewajiban untuk melakukan perbaikan listrik, agar nantinya penyaluran listrik Kembali berjalan dengan lancar.

Bapak Muttaqin S.T

1. Apakah konsumen PT.PLN (Persero) pernah membuat gugatan atau keberatan pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) ?

Jawab : Untuk saat ini kami belum pernah menerima gugatan dari konsumen apabila ada hal yang tidak berkenan, kami telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang baik untuk konsumen kami, apabila konsumen merasa pelayanan kami kurang baik,

kami sangat terbuka kepada konsumen yang ingin memberikan kritik dan saran.

2. Perlindungan apa yang diberikan oleh pihak PT.PLN (Persero) kepada konsumennya?

Jawab : Karena kami paling sering menerima pengaduan atas pemadaman listrik, rekening pembayaran naik dan pulsa token tidak masuk, perlindungan yang dapat kami berikan kepada konsumen kami adalah ganti rugi, ganti rugi tersebut dilakukan dalam bentuk memberikan potongan harga untuk pembayaran listrik bulan berikutnya, dan memberikan token gratis apabila hal tersebut adalah kesalahan dari pihak PT.PLN (Persero).

3. Apakah konsumen pernah menyampaikan keluhan terhadap pemadaman listrik?

Jawab : Sering, kami sangat sering menerima keluhan konsumen atas pemadaman listrik, maka dari itu, kami sangat berusaha untuk menjaga kualitas mutu listrik yang kami berikan kepada konsumen kami, namun mungkin untuk saat ini belum terpenuhi tetapi kami berusaha untuk meningkatkan kualitas tenaga listrik.

4. Apakah pernah PT.PLN (Persero) memberikan ganti rugi kepada konsumen jika ada pelayanan yang kurang baik?

Jawab : Kami pernah memberikan ganti rugi kepada konsumen listrik, ganti rugi yang kami berikan tidak dalam bentuk uang, tetapi dalam

bentuk kompensasi jaminan, bonus, dan potongan harga pembayaran, tetapi ganti rugi tersebut kami lakukan apabila ada kesalahan dari pihak kami, diluar dari kesalahan kami, kami tidak dapat memberikan ganti rugi.

5. Apa yang dapat dilakukan oleh pihak PT.PLN (Persero) dalam permasalahan pemadaman listrik?

Jawab : Kami akan berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas mutu tenaga listrik yang kami berikan kepada konsumen kami, kami akan berusaha untuk memenuhi hak konsumen karena konsumen juga sudah memenuhi kewajibannya dengan melakukan pembayaran listrik yang mereka lakukan, jadi kami sebisa mungkin untuk meningkatkan kinerja kami lagi, kami sangat terbuka untuk konsumen yang ingin memberikan kritik dan saran apabila hal tersebut ingin di sampaikan kepada kami.

Ibu Nenssi S.T

1. Apakah konsumen PT.PLN (Persero) pernah membuat gugatan atau keberatan pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) ?

Jawab : Konsumen kami belum pernah membuat gugatan atas keberatan pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero), namun untuk keluhan atau pengaduan konsumen, kami sering menerimanya, tetapi tidak untuk membuat gugatan.

2. Perlindungan apa yang diberikan oleh pihak PT.PLN (Persero) kepada konsumennya?

Jawab : Perlindungan yang dapat kami berikan kepada konsumen kami adalah, jika ada keluhan kami akan sigap langsung memperbaiki baik itu kerusakan atau pemutusan listrik. Konsumen bisa membuat pengaduannya di PLN Mobile atau konsumen bisa langsung datang ke kantor PLN terdekat untuk membuat pengaduannya.

3. Apakah konsumen pernah menyampaikan keluhan terhadap pemadaman listrik?

Jawab : Untuk keluhan pemadaman listrik sangat sering, kami banyak menerima keluhan pemadaman listrik melalui aplikasi PLN *Mobile*, namun untuk sekarang ini kami sedang berusaha untuk meningkatkan kualitas mutu tengalistrik agar tidak sering lagi terjadi pemadaman listrik.

4. Apakah pernah PT.PLN (Persero) memberikan ganti rugi kepada konsumen jika ada pelayanan yang kurang baik?

Jawab : Pernah, namun ganti rugi itu kami lakukan untuk konsumen premium, dimana konsumen premium kami itu yang mendapatkan suplai tengalistrik dari satu sumber saja, jadi jarang ada gangguan seperti pemadaman listrik, jadi apabila terjadi pemadaman listrik di instalasi konsumen premium, kami akan melakukan ganti rugi, tetapi ganti rugi tersebut tidak dalam bentuk uang, namun dalam bentuk kompensasi jaminan. Untuk konsumen non premium atau konsumen listrik biasa juga

kami berikan ganti rugi, apabila kesalahan tersebut adalah kesalahan dari pihak kami.

5. Apa yang dapat dilakukan oleh pihak PT.PLN (Persero) dalam permasalahan pemadaman listrik?

Jawab : Karena kami sangat sering menerima pengaduan pemadaman listrik dari konsumen, kami sangat berusaha untuk meningkatkan kualitas dari mutu tenaga listrik yang kami berikan kepada konsumen kami agar tidak sering lagi terjadi pemadaman listrik kecuali ada hal mendesak yang mengharuskan kami untuk melakukan pemadaman listrik dan konsumen kami juga merasa nyaman dan tidak terganggu, kami berusaha untuk memenuhi hak konsumen kami karena konsumen telah memenuhi kewajibannya, maka dari itu kami akan berusaha untuk meningkatkan kinerja kami sebagai perusahaan yang menyalurkan suplai tenaga listrik.