

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan hukum yang mengatur peraturan perlindungan terhadap konsumen, dimana konsumen tersebut adalah masyarakat. Perlindungan hukum terhadap konsumen tidak hanya pada masyarakat saja, namun masyarakat sebagai pelaku usaha juga mendapatkan perlindungan hukum, setiap pihak baik itu konsumen maupun pihak pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang telah di atur pada Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, (selanjutnya disebut UUPK).

Dalam UUPK, tidak didefinisikan mengenai hukum perlindungan konsumen, tetapi memuat bagaimana perumusan terhadap perlindungan konsumen sebagai “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan produk dan pelayanan yang baik, serta pelaku usaha juga mempunyai kewajiban untuk memenuhi hak konsumen. Konsumen dapat mengajukan kompensasi maupun ganti rugi apabila terdapat kerugian yang diterimanya dalam transaksi jual beli yang di lakukan. Perlindungan konsumen tidak hanya pada penggunaan barang saja, namun dalam

penggunaan jasa pun terdapat perlindungan konsumen. Konsumen dan pelaku usaha berhak mendapatkan manfaat sesuai dengan apa yang mereka peroleh dan mereka dapatkan, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan.

Pemberian kompensasi dapat dilakukan untuk memberikan ganti rugi yang berupa sebuah imbalan uang atau selain uang yang dapat diberikan kepada konsumen¹.

Perlakuan pelaku usaha terhadap konsumen saat ini masih belum memadai, dilihat dari posisi konsumen biasanya sangatlah lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha, konsumen seringkali mengeluh karena tidak mendapatkan perlakuan baik oleh para pelaku usaha yang berkewajiban memberikan hak terhadap konsumennya. Dalam beberapa kasus, transaksi antara pelaku usaha dan konsumen seringkali merugikan konsumen, namun biasanya konsumen tidak ingin menuntut pertanggung jawaban ganti rugi kepada pelaku usaha atas kerugian yang dialaminya².

Untuk memberikan perlindungan hukum bagi konsumen dapat dilihat dari UUPK di Indonesia, dimana UUPK adalah Undang-Undang yang mengatur peraturan untuk memberikan kepastian hukum hak serta kewajiban pelaku usaha dan konsumen. Dalam UUPK bagian menimbang menjelaskan bahwa semakin terbukanya pasar nasional sebagai akibat

¹Sudarsono, *Kamus Hukum*, Rineka cipta, Jakarta, 2016

²Ida Ayu Sukihana, *Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik yang mengalami kerugian akibat mati listrik*, *Jurnal Kertha Negara* VOL.9 Tahun 2021, hlm.689.

dari proses globalisasi ekonomi harus tetap menjamin peningkatan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah serta keamanan barang dan/atau jasa yang di perolehnya.

Hukum perlindungan konsumen adalah bagian yang cakupannya lebih luas terhadap hukum konsumen, yang didalamnya termuat asas atau kaidah-kaidah yang sifatnya mengatur serta memiliki sifat melindungi dan menjamin kepentingan konsumen³.

Banyak pelaku usaha atau produsen yang tidak mementingkan keselamatan konsumennya. Hal tersebut menjadi pelanggaran terhadap pelaku usaha karena tidak bertanggung jawab dan dianggap membahayakan dan merugikan para konsumen, untuk itu diperlukan adanya pengawasan yang lebih efektif oleh pemerintah dan pengawasan lainnya yang bertanggung jawab⁴.

Perlindungan konsumen tidak dapat dipisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat, kegiatan bisnis yang sehat dianggap dapat menyeimbangkan perlindungan hukum antara pelaku usaha dan konsumen serta pemerintah. Jika perlindungan hukumnya tidak seimbang maka konsumen berada pada posisi yang lemah.⁵

³Az Nasution yang dikutip oleh Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Penerbit PT.Grasindo, Jakarta, 2000, hlm 9

⁴Rosmawati. *Pokok-pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Prenadamedia Group, Cimanggis Depok, 2018, hlm 1-2

⁵Dr.Abd Haris Hamid. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, CV Sah Media, Makasar, 2017 hlm 3-4

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (selanjutnya disebut BPKN) mempunyai tugas memberikan saran serta pertimbangan kepada pemerintah untuk mengupayakan pengembangan perlindungan konsumen di Indonesia. Selain itu BPKN juga bertugas melakukan penelitian terhadap barang atau jasa pelaku usaha yang menyangkut keselamatan jiwa konsumen, serta menerima pengaduan tentang perlindungan konsumen dari masyarakat. BPKN didirikan agar dapat berpihak kepada konsumen untuk meningkatkan kepedulian terhadap konsumen.

Selain BPKN, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat diberikan kesempatan untuk mewujudkan perlindungan konsumen. Tugas lembaga ini adalah memberikan dan menyebarkan informasi atas peningkatan kesadaran hak dan kewajiban masyarakat serta kehati-hatian konsumen. Bekerjasama dengan berbagai instansi untuk upaya perlindungan konsumen, memberikan bantuan kepada konsumen dalam memperjuangkan haknya serta menerima keluhan dan pengaduan konsumen.⁶

Usaha ketenagalistrikan menjadi salah satu bidang usaha yang sangat diperlukan oleh masyarakat. Pada perkembangan zaman saat ini, listrik menjadi salah satu sumber kehidupan masyarakat. Penggunaan listrik tidak dapat dihindarkan dari masyarakat karena dengan adanya listrik yang

⁶M.Sadar,dan MOH Taufik Makarao, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, Akademia, Jakarta, 2012, hlm 103-149

mencukupi, bermutu dan memadai, masyarakat dapat menggunakan berbagai macam jenis barang dan bisa melakukan aktifitas dengan baik.⁷

Undang-undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan (selanjutnya disebut UUK) menjelaskan bahwa “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik”. Di Indonesia berdasarkan UUK penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan kemudian dikelola oleh satu perusahaan Persero yaitu Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT.PLN). Dalam pasal 28 UUK, PT.PLN memiliki kewajiban dalam memberikan penyediaan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu yang baik serta memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen.

Akan Tetapi untuk saat ini PT.PLN (Persero) belum memberikan penyediaan tenaga listrik dengan standard mutu yang baik, karena masih sering terjadi pemadaman listrik di berbagai daerah, hal tersebut menjadikan masyarakat seringkali menyampaikan keluhan nya karena pemadaman listrik yang terjadi secara tiba-tiba, masyarakat juga merasa pemadaman listrik merugikan mereka karena mengganggu aktifitas kerja,

⁷Ida Ayu Sukihana, *Perlindungan hukum terhadap konsumen listrik yang mengalami kerugian akibat mati listrik*, Jurnal Kertha Negara VOL.9 Tahun 2021, hlm.689-690.

membuang waktu menunggu listrik menyala kembali untuk bias melanjutkan pekerjaan.⁸

Menurut UUK Pasal 29 huruf e menyatakan bahwa “mendapatkan 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 listrik”, namun menurut masyarakat pihak PLN belum memenuhi aturan yang sesuai dengan Undang-undang tersebut.

Dalam hal menuntut ganti rugi yang berdasarkan Pasal 1365 KHUPerdata menyatakan bahwa “Tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada seorang lain, mewajibkan orang karena salahnya menerbitkan kerugian itu, mengganti kerugian tersebut”, yang dapat di simpulkan bahwa, masyarakat berhak mendapatkan ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik oleh pihak PLN. Namun harus ada unsur perbuatan melawan hukum agar terpenuhi mengapa ganti rugi tersebut harus dilakukan.

Pemadaman listrik sering terjadi dikarenakan oleh beberapa faktor, yang pertama faktor yang tidak dapat di hindari oleh manusia yaitu cuaca buruk sehingga dapat mengakibatkan kerusakan pada sarana dan prasarana penyaluran listrik. Faktor kedua di akibatkan oleh kesalahan/kelalaian para pihak PT.PLN. Faktor yang sering terjadi karena

⁸Ida Ayu Putu Widiati, *Perlindungan hukum terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan secara sepihak oleh PT.PLN (PERSERO)*, Jurnal Kontruksi Hukum VOL.2 No.3 Tahun 2021, hlm. 464

penyaluran listrik yang kurang sehingga mengakibatkan gangguan pada saat penyaluran listrik.

Diluar dari faktor penyebab pemadaman listrik tersebut, PT.PLN (Persero) harus memberikan kewajibannya sebagai penyalur listrik kepada konsumen sebagai orang yang berhak menerima pemasokan tenaga listrik sesuai dengan Hak dan Kewajiban Konsumen pada Pasal 29 UUK. Sehingga dapat menciptakan kesejahteraan terhadap konsumen.

Konsumen pengguna listrik memiliki hak berupa mendapatkan penyaluran listrik yang secara terus-menerus dengan mutu dan kualitas standar yang baik, harga yang wajar, ganti kerugian apabila terjadi pemadaman listrik yang diakibatkan karena kesalahan atau kelalaian pihak usaha penyedia listrik sesuai dengan perjanjian jual beli listrik serta mendapatkan pelayanan yang baik.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Bagaimana pengaturan hukum tentang penggunaan listrik bagi konsumen ketenagalistrikan?
2. Bagaimana bentuk pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen ketenagalistrikan di PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen?
3. Bagaimana bentuk perlindungan hukum konsumen ketenagalistrikan di PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui ketentuan hukum tentang penggunaan listrik bagi konsumen ketenagalistrikan.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan hak dan kewajiban konsumen ketenagalistrikan di PT.PLN (Persero) Kabupaten Bireuen.
3. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen ketenagalistrikan jika hak sebagai konsumen tidak terpenuhi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Secara teoritis sebagai bahan kajian ilmu pengetahuan hukum, khususnya dalam hukum keperdataan serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen ketenagalistrikan pada PT.PLN (Persero).
2. Secara praktis sebagai bahan kajian masyarakat dan penulis sendiri tentang perlindungan hukum terhadap konsumen ketenagalistrikan akibat pemadaman listrik di Kabupaten Bireuen.
3. Untuk mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen ketenagalistrikan jika hak sebagai konsumen tidak terpenuhi

E. Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Perlindungan hukum adalah pemberian jaminan yang bermaksud untuk melindungi diri dari keamanan, ketentraman, dan kedamaian atas segala bahaya yang dapat mengancam keselamatan pihak yang dilindungi.⁹
2. Konsumen ketenagalistikan menurut penjelasan dari UU No.30 Tahun 2009 adalah setiap orang atau badan yang berhak mendapatkan atau memanfaatkan listrik yang telah disediakan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan mempunyai kewajiban membayar listrik sesuai dengan tarif yang telah ditentukan.¹⁰
3. PT.PLN (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua urusan kelistrikan serta melayani masyarakat Indonesia dan juga sebagai penyedia listrik untuk masyarakat di seluruh Indonesia¹¹.
4. Pemadaman Listrik adalah sebuah keadaan dimana penyediaan listrik ditiadakan untuk sementara waktu atau beberapa lama dikarenakan oleh suatu faktor.

⁹Ratri Novita Erdianti, S.H., MH, *Hukum Perlindungan Anak di Indonesia*, 2020, hlm 9

¹⁰Undang-undang No.30 Tahun 2009

¹¹*Ibid*, hlm 7

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsumen

1. Pengertian Konsumen

Menurut UUPK Pasal 1 ayat (2) Konsumen adalah “Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik itu bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Jika dilihat dari UUPK ini pengertian konsumen memiliki cakupan yang luas, karena tidak hanya mencakup kepentingan manusia, namun juga makhluk hidup lain.

Menurut Inosentius Samsul, konsumen merupakan pemakai ataupun pengguna terakhir dari suatu produk, baik itu sebagai pembeli atau yang dapat diperoleh dari cara lain, seperti pemberian, hadiah, dan undangan.¹²

Sedangkan menurut Mariam Darus Badul Zaman, mengemukakan bahwa konsumen merupakan orang atau individu yang menggunakan atau memanfaatkan suatu produk barang atau jasa tertentu secara konkret dan riil¹³.

Konsumen adalah setiap orang atau subjek yang berstatus sebagai pemakai suatu produk barang ataupun jasa. Pendefinisian konsumen

¹² Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggungjawab Mutlak*, Jakarta, Universitas Indonesia, hlm 34

¹³ Mariam Darus Badul Zaman, *Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya*, Bandung : Alumni, hlm 48

tidak terbatas dan juga tidak membedakan individu dengan badan hukum (*rechtspersoon*). Dalam penjelasan UUPK terhadap barang yaitu, benda yang berwujud dan tidak berwujud, benda bergerak dan tidak bergerak, benda yang dapat di habiskan dan tidak dapat dihabiskan. Sedangkan pengertian dari jasa adalah layanan yang berbentuk profesi atau pekerjaan yang telah disediakan oleh pelaku usaha kepada konsumen.

Az Nasution¹⁴ membedakan 3 jenis pengertian konsumen, yaitu :

1. Konsumen komersial, yaitu setiap orang yang mendapatkan produk barang atau jasa yang digunakan untuk memproduksi kembali barang atau jasa lain yang bertujuan untuk mendapatkan sebuah keuntungan
2. Konsumen antara, yaitu setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakannya untuk diperdagangkan kembali yang bertujuan untuk mendapatkan keuntungan juga. Contohnya seperti, *supplier*, distributor, dan pengecer
3. Konsumen akhir, yaitu pengguna terakhir suatu produk yang digunakan untuk dirinya sendiri dan keluarganya atau orang lain. Konsumen akhir dapat berupa orang ataupun badan hukum yang memakai barang secara langsung.

Perlindungan terhadap konsumen tersebut tidak hanya diberikan kepada konsumen akhir saja, namun juga kepada seluruh individu

¹⁴ Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Jakarta, Diadit Media, hlm 13

ataupun badan hukum yang memiliki status sebagai konsumen, baik itu konsumen komersial maupun konsumen antara, yang telah memanfaatkan atau memperdagangkan kembali produk barang atau jasa yang telah mereka gunakan yang bertujuan untuk meraih keuntungan.

2. Asas dan Prinsip Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen memiliki 4 asas yang bertujuan untuk memberikan pemahaman terhadap UUPK yang di ataur dalam Pasal 2 UUPK yang berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan, keselamatan, dan kepastian hukum, yaitu:

1. Asas Manfaat

Asas ini merupakan pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen, dimana perlindungan konsumen harus memberikan manfaat yang besar bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara bersamaan.

2. Asas Keadilan

Asas keadilan ini di harapkan seluruh masyarakat dapat berpartisipasi untuk mewujudkan secara maksimal memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk bias mendapatkan hak nya dan melaksanakan kewajiban secara adil.

3. Asas Keseimbangan

Asas ini merupakan asas yang memberikan perlindungan terhadap kepentingan konsumen, pemerintah, pelaku usaha baik itu secara materil dan spiritual, agar kepentingan konsumen, pemerintah dan pelaku usaha harus di wujudkan dengan hak dan kewajiban masing-masing secara seimbang

4. Asas keamanan, keselamatan konsumen

Asas ini memberikan jaminan atau keamaan dan keselamatan bagi konsumen dalam pemakaian, penggunaan barang atau jasa yang di gunakan. Asas ini memberikan adanya jaminan hukum terhadap konsumen apakah konsumen memperoleh manfaat dari produk yang digunakan dan menjamin agar konsumen tidak mengkonsumsi produk yang dapat mengancam keselamatan jiwa dan harta bendanya.

5. Asas Kepastian Hukum

Asas ini merupakan asas yang mengatur konsumen dan pelaku usaha untuk menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum. Asas ini juga mengharapkan konsumen dan pelaku usaha dapat mewujudkan aturan-aturan tentang hak dan kewajiban masing-masing dalam kehidupan sehari-hari sehingga dapat memperoleh keadilan, keamanan, keselamatan dan manfaat serta menjamin terlaksanakannya UUPK di Indonesia.

Dengan adanya keseimbangan asas perlindungan antara pelaku usaha dan konsumen dapat menimbulkan fungsi hukum sebagai sarana penyeimbangan kepentingan-kepentingan masyarakat dalam mengontrol sosial dan sebagai usaha bersama dalam pembangunan nasional¹⁵, karena posisi konsumen dianggap yang paling banyak dirugikan, karena posisi konsumen sangatlah lemah dari pada pelaku usaha, sehingga di perlukan adanya peningkatan dalam memberikan perlindungan hukum terhadap konsumen.

Untuk menjaga keseimbangan hubungan perlindungan hukum antara konsumen dan pelaku usaha adalah merupakan hal yang penting, karena posisi pelaku usaha yang selama ini lebih kuat dari pada konsumen, sehingga di perlukannya prinsip-prinsip perlindungan hukum terhadap konsumen yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk memberikan perlindungan terhadap konsumen secara maksimal dan aman.

Dari banyaknya kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam memberikan pertanggung jawaban dan seberapa jauh pertanggung jawaban itu diberikan kepada pihak yang merasa dirugikan. Adapun Prinsip-prinsip dari perlindungan konsumen, yaitu¹⁶ :

1. Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan /kelalaian

¹⁵Edgar Bodenheimer, *jurisprudence, The Method and Philosophy of Law*, Harvard University, Cambridgr, 1962, hlm 111, dikutip dari : *Hukum perlindungan konsumen* Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, 2014, hlm 28

¹⁶Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta, Pustaka Baru Press, 2018

Prinsip ini merupakan tanggung jawab yang bersifat subjektif, yang merupakan tanggung jawab dari perilaku pelaku usaha, yang dapat disebabkan oleh kelalaian pelaku usaha yang mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, yang bedasar pada KUHPerdata Pasal 1365, 1366 dan 1367, yang menyatakan seseorang dapat dimintakan pertanggung jawaban atas kesalahannya.

2. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini mengharuskan konsumen untuk selalu bertanggung jawab terhadap pengaduannya sampai dia bias membuktikan atas kesalahan pelaku usaha, dan pelaku usaha juga harus bertanggung jawab atas kesalahannya.

3. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini diberikan kepada pelaku usaha untuk tidak selalu bertanggung jawab jika pihak konsumen belum bias membuktikan bahwa pihak pelaku usaha bersalah.

4. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip ini merupakan pertanggung jawaban perbuatan melawan hukum yang tidak didasari oleh kesalahan, prinsip ini mengharuskan pelaku usaha untuk langsung bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan dari perbuatan melawan hukum tersebut. Prinsip ini tidak mempersoalkan ada atau tidak adanya unsur kesalahan.

5. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip ini merupakan prinsip yang dapat merugikan konsumen apabila pelaku usaha menerapkan prinsip ini secara sepihak. Jika dilihat dari UUPK pelaku usaha tidak boleh secara sepihak menentukan pembatasan pertanggung jawabannya.

Prinsip perlindungan konsumen ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha, dan memberikan kepastian hukum kepada konsumen yang merasa dirugikan.

B. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

1. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen

Perlindungan hukum terhadap konsumen adalah segala upaya hukum yang menjamin adanya kepastian hukum untuk diberikan perlindungan kepada konsumen. Konsumen merupakan orang atau pemakai barang/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat melakukan gugatan terhadap pelaku usaha apabila konsumen merasa dirugikan.

Perlindungan hukum terhadap konsumen merupakan bagian dari hukum publik dan hukum privat. Perlindungan konsumen dalam hukum publik karena adanya peran pemerintah dalam melindungi masyarakatnya yang sebagai konsumen untuk menghindari pemakaian produk-produk

dan jasa pelayanan dari pelaku usaha yang dapat merugikan konsumen. Oleh karena itu pemerintah memberikan perlindungan hukum dengan membentuk Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang masih berlaku hingga sekarang¹⁷.

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku pada saat ini memiliki dasar hukum yang pasti karena telah ditetapkan oleh pemerintah. Dengan adanya perlindungan tersebut, hak-hak konsumen bias terpenuhi. Dalam Pasal 1 butir 1 UUPK No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa : “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”. Setiap Undang-Undang yang telah di bentuk pasti memiliki tujuan, begitu pula dengan UUPK yang bertujuan sebagai pembangunan nasional.

UUPK bertujuan untuk sarana terakhir dalam pelaksanaan perlindungan konsumen. Dalam UUPK Pasal 3 menyebutkan tujuan perlindungan konsumen pada UUPK bahwa :

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi dirinya
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang atau jasa

¹⁷Ahmadi miru & Sutarman Yodo, *Hukum perlindungan konsumen*, Jakarta : Rajawali Pers, 2011, hlm 2

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih dan menuntut hak nya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggungjawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen

Tujuan tersebut dibuat untuk terciptanya suatu sistem perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan unsur keterbukaan, untuk keamanan, nyaman konsumen, serta keselamatan konsumen dalam menggunakan suatu barang atau jasa. Namun dalam kasus pelanggaran hak konsumen tersebut, harus adanya kehati-hatian pelaku usaha dalam bertanggung jawab dan seberapa jauh tanggung jawab itu di berikan kepada pihak pelaku usaha.

Diluar pada UUPK, perlindungan hukum terhadap konsumen juga dijelaskan diberbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dimana juga termasuk kaidah yang menyangkut hubungan dan masalah kosumen. Perundang-undangan ini dibuat tidak khusus untuk konsumen,

namun setidaknya perundang-undangan ini dapat dijadikan sebagai dasar bagi perlindungan konsumen¹⁸.

a. Undang-Undang Dasar 1945 dan Ketetapan MPR

Undang-Undang Dasar 1945 pada pembukaan alinea ke 4

“...kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia...”

1) Pasal 27 ayat (2) UUD 1945

“Tiap warga negara berhak atas penghidupan yang layak bagi kemanusiaan”

2) Ketetapan MPR 1993

“...meningkatkan pendapatan produsen dan melindungi kepentingan konsumen.”

b. Peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hukum perdata baik itu hukum perdata tertulis maupun tidak tertulis, hukum dagang, serta kaidah-kaidah lainnya yang termuat dalam peraturan perundang-undangan lainnya.

Perundang-undangan yang mengatur dan memuat kaidah tentang perlindungan hukum terhadap konsumen, juga terdapat pada hukum perdata, hukum dagang, baik itu dalam hukum perdata tertulis maupun tidak tertulis dalam undang-undang yang lainnya. Dalam KUHPerdata

¹⁸Man Suparman Sastrawidjaja, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen*, suatu makalah tidak bertanggal, tahun 2005, hlm.3

memuat berbagai kaidah hukum yang mengatur hubungan konsumen dan pelaku usaha.

Pelaku usaha wajib melakukan ganti rugi apabila telah terpenuhinya hal-hal berikut ini :

1. Telah terjadi kerugian terhadap konsumen
2. Kerugian tersebut memang akibat dari perbuatan pelaku usaha
3. Tuntutan ganti rugi telah diajukan oleh konsumen kepada pelaku usaha, dan pelaku usaha telah terbukti yang mengakibatkan kerugian tersebut.

Dalam Pasal 19 UUPK dan Pasal 4 UUPK telah diatur mengenai hak yang harus di dapatkan oleh konsumen adalah konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi dengan cara pengembalian uang/barang yang sejenis, serta dapat juga memberikan perawatan dan santunan atau setara dengan nilai kerugian yang dialami oleh konsumen, pelaku usaha harus bertanggungjawab atas kerugian/kerusakan yang dialami oleh konsumen, sehingga keamanan dan kenyamanan terjaga.

Perlindungan terhadap konsumen pengguna barang atau jasa atas kegiatan untuk memperoleh barang atau jasa sampai dengan akibat dari pemakaian barang atau jasa di bedakan menjadi dua aspek, yaitu :

1. Perlindungan atas kemungkinan barang atau jasa yang di berikan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah di sepakati oleh kedua belah pihak

2. Perlindungan atas diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen¹⁹.

Dengan adanya UUPK No.8 tahun 1999 serta pengaturan hukumnya, konsumen memiliki posisi dan dapat menuntut jika hak-haknya telah dirugikan. Kerugian tersebut tidak hanya dalam penggunaan barang atau jasa yang berkualitas rendah saja, tetapi juga terhadap barang atau jasa yang dapat membahayakan masyarakat. Namun konsumen juga diharapkan tetap harus menjadi konsumen yang bijak dan cerdas dalam menuntut tanggung jawab pelaku usaha, dan lebih dapat membandingkan keperluan dengan keinginan.

2. Bentuk Perlindungan Hukum

Menurut Satjipto Raharjo "Perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut"²⁰. Bentuk perlindungan hukum merupakan pemberian perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat terpenuhinya hak-hak yang diberikan oleh hukum.

Menurut R.La Porta dalam *journal of financial economic* "Bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara memiliki dua jenis yaitu : bersifat pencegahan (*prohibited*) dan yang bersifat hukuman (*sanction*).

¹⁹Adrianus Meliala, 1993, *Praktik Bisnis Curang*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, hlm 152

²⁰Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm 54

Hukum memiliki pengertian yang berbeda-beda dalam lingkungan masyarakat, yang paling nyata salah satunya dari pengertian bentuk perlindungan hukum adalah instansi-instansi penegak hukum dan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

Bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat ada dua macam, yaitu :

1. Perlindungan hukum preventif, yaitu bentuk perlindungan hukum yang memberikan kesempatan untuk mengajukan pendapat dan keberatannya sebelum adanya keputusan tetap dari pemerintah. Tujuan tersebut untuk mencegah terjadinya adanya persengketaan. Perlindungan hukum preventif memiliki arti yang luas bagi tindakan pemerintahan yang berdasarkan pada kebebasan bertindak, dengan adanya perlindungan hukum ini pemerintah diharapkan untuk berhati-hati.
2. Perlindungan hukum represif, yaitu perlindungan hukum yang lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa, yang penanganannya dilakukan oleh pengadilan umum dan pengadilan administrasi. Bentuk perlindungan hukum ini tindakan pemerintah bersumber dari konsep-konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia.

“Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah adalah prinsip Negara hukum. Pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak

asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap HAM merupakan kepentingan utama yang dapat dikaitkan dengan tujuan dari Negara Hukum.²¹

Selain itu, hukum memiliki otoritas yang tinggi sehingga dapat menentukan kepentingan masyarakat yang perlu dilindungi dan yang diatur dalam peraturan yang berlaku. Bentuk perlindungan hukum berfungsi sebagai perlindungan masyarakat terhadap tindakan yang dilakukan oleh pelaku usaha ataupun pemerintah yang dapat merugikan dan membahayakan jiwa, kesehatan, dan hak asasinya. Hukum juga harus memiliki jiwa keadilan yang tinggi terhadap nilai-nilai dan hak-hak masyarakat yang dipercayai dan dilindungi.

3. Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum

Prinsip-prinsip perlindungan hukum di Indonesia berlandaskan Pancasila sebagai ideologi Negara. Konsepsi perlindungan hukum bagi masyarakat barat bersumber pada konsep *Rechtsstaat* dan "*Rule of The Law*". Indonesia menggunakan konsep "*Rule of The Law*" sebagai kerangka berfikir dan Pancasila sebagai landasan, dengan itu prinsip perlindungan hukum di Indonesia adalah prinsip pengakuan dan perlindungan hukum terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber dari Pancasila.

"Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintah adalah prinsip Negara hukum. Pengakuan dan perlindungan

²¹ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia. Sebuah studi tentang prinsip-prinsipnya, penanganannya oleh pengadilan dalam lingkungan peradilan umum dan pembentukan peradilan administrasi Negara*. Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm 30

terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak asasi manusia mendapat tempat utama yang dapat dikaitkan dengan tujuan dari Negara hukum”²².

Menurut Philipus M.Hadjon, terdapat dua perbedaan prinsip-prinsip perlindungan hukum bagi masyarakat berdasarkan landasan Pancasila, yaitu:

1. Prinsip Pengakuan dan perlindungan Terhadap Hak-hak asasi Manusia

Prinsip perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap tindak pemerintah yang bersumber dari konsep tentang pengakuan serta perlindungan terhadap hak asasi manusia, hal tersebut merupakan kewajiban pada masyarakat dan pemerintah. Dengan demikian dalam hal merumuskan prinsip perlindungan hukum bagi masyarakat berdasarkan landasan Pancasila, yang dimulai dengan uraian tentang konsep dan deklarasi tentang hak asasi manusia.

2. Prinsip Negara Hukum

Prinsip ini melandasi perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap tindak pemerintah merupakan prinsip Negara hukum. Prinsip ini juga dikaitkan dengan prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapatkan

²²*Ibid, hlm.38*

tempat yang utama dan dapat dikatakan sebagai tujuan dari Negara hukum.

C. Ketenagalistrikan PT.PLN (Persero)

Perusahaan Listrik Negara, atau yang lebih dikenal PT.PLN (Persero) merupakan sebuah badan usaha milik Negara (BUMN) yang mengurus semua urusan kelistrikan dan juga sebagai penyedia listrik untuk masyarakat di Indonesia. Apabila dipandang dari kaca mata sosial dan administrasi negara maka didapati bahwa PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang khusus membidangi sektor ketenagalistrikan yang dibebankan kewajiban untuk memberikan pelayanan umum atau biasa disebut dengan *public service obligation*²³.

Selain itu, menurut Irpan²⁴ PT.PLN (Persero) adalah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang diberi tugas dan tanggung jawab oleh pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan penyelenggaraan di bidang penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum sebagai bagian integral pembangunan nasional yang bertujuan yaitu, “meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong kegiatan ekonomi.

²³Yusuf Rachmat Arifin & Supto Hermawan, *Dilematika Kebijakan Ketenagalistrikan Dalam Usaha Penyediaan Tenaga Listrik di Indonesia*, Jurnal Ius Constituendum, Vol 6 No 2 (2021), hlm 7

²⁴Irpan, *Tinjauan Hukum Tentang Pt. Pln (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion. Vol. 1 No.1 (2013), hlm.2

Sejarah berdirinya PT.PLN (Persero) ialah setelah diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MegaWatt.

1. Tanggal 1 Januari 1961, dibentuk BPU
2. PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas.
3. Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas. Saat itu kapasitas pembangkit tenaga listrik PLN sebesar 300 MegaWatt.
4. Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN).
5. Tahun 1990 melalui peraturan pemerintah No 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.
6. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik.

Sejalan dengan kebijakan di atas maka pada bulan Juni 1994 status PLN dialihkan dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Didalam perjalanannya PT.PLN (Persero) telah berkomitmen menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi dan menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan, PT.PLN (Persero) bertekad menyelaraskan pengembangan ketiga aspek dalam penyediaan listrik, yaitu ekonomi, sosial dan lingkungan. Untuk itu, PT.PLN (Persero) mengembangkan *Program Corporate Social Responsibility (CSR)* sebagai wujud nyata dari Tanggung jawab Sosial Perusahaan



Wewenang dan tanggung jawab Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL) dan Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (CSR) PT. PLN (Persero), mencakup di antaranya :

1. Menyusun dan melaksanakan kebijakan pemberdayaan masyarakat di lingkungan perusahaan sebagai bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan dan CSR dengan lingkup kegiatan Community relation, Community Services, Community Empowering dan Pelestarian alam.
2. Menyusun dan melaksanakan program kepedulian sosial perusahaan.
3. Menyusun dan melaksanakan program kemitraan sosial dan bina UKM dan peningkatan citra perusahaan.
4. Memastikan tersedianya dan terlaksananya program pelestarian alam termasuk penghijauan dan upaya pengembangan citra perusahaan sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance*²⁵.

Adapun untuk mengatur dan mengawasi penyediaan tenaga listrik di daerah yang telah menerapkan kompetisi dibentuk Badan Pengawas Pasar Tenaga Listrik. Badan ini yang mengeluarkan aturan yang diperlukan dalam menunjang mekanisme pasar meliputi antara lain :

1. Aturan jaringan (*Grid Code*)
2. Aturan distribusi (*Distribution Code*)
3. Aturan pentarifan (*Tariff Code*)

²⁵Besse Tenriabeng, *Peranan PT.PLN (Persero) Dalam Pelayanan Kelistrikan (Suatu Kajian Hukum Ekonomi*, Thesi-S2 thesis, Universitas Hasanuddin, 2013, hlm. 54

4. Aturan untuk lelang pengadaan instalasi atau sarana penyediaan tenaga listrik (*Procurement and Competitive Tendering Code*) dan lain-lain
5. Termasuk penegakan hukumnya (*Law Enforcement*)²⁶.

Dasar hukum penyediaan ketenaga listrikan oleh negara (PLN) adalah berdasarkan Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009²⁷, penyedia tenaga listrik dikuasai oleh Pemerintah dan Pemerintah Daerah yang berlandaskan prinsip otonomi daerah, yang dilaksanakan oleh BUMN dan BUMD. Namun demikian, badan usaha swasta, koperasi dan swadaya masyarakat dapat berpartisipasi dalam usaha penyediaan tenaga listrik. Diterbitkannya Undang-undang ini adalah untuk meningkatkan peran Pemerintah Daerah dan masyarakat dalam penyelenggaraan ketenagalistrikan.

Dikarenakan penyedia tenaga listrik merupakan kegiatan padat modal dan teknologi, sejalan dengan prinsip otonomi daerah serta demokratisasi dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Sesuai Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan berdasarkan Anggaran Dasar Perusahaan, berikut adalah rangkaian kegiatan usaha Perusahaan :

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup :

²⁶*ibid*, hlm. 2-3

²⁷Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan

- a. Pembangkitan tenaga listrik.
 - b. Penyaluran tenaga listrik.
 - c. Distribusi tenaga listrik.
 - d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik.
 - e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik.
2. Menjalankan usaha penunjang tenaga listrik yang mencakup :
 - a. Konsultasi ketenagalistrikan.
 - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan.
 - c. Pengembangan teknologi peralatan yang menunjang penyediaan tenaga listrik.
 3. Kegiatan-kegiatan lainnya mencakup :
 - a. Kegiatan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk kepentingan tenaga listrik.
 - b. Pemberian jasa operasi dan pengaturan (*dispatcher*) pada pembangkitan, transmisi, distribusi serta retail tenaga listrik.
 - c. Kegiatan perindustrian perangkat keras dan lunak di bidang ketenagalistrikan dan peralatan lain terkait dengan tenaga listrik.
 - d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan baik dari dalam maupun luar negeri di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan.²⁸

²⁸Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan

e. Usaha jasa ketenagalistrikan.

PT.PLN (Persero) bersedia untuk menjual dan menyalurkan tenaga listrik dan konsumen tenaga listrik juga bersedia untuk membeli dan mempergunakan tenaga listrik yang telah disediakan oleh pihak PT.PLN (Persero). Penerimaan daya listrik yang disediakan oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen adalah 900 Volt Ampere atau 1 fasa untuk golongan tarif dengan pemanfaatan rumah pribadi milik konsumen. PT.PLN (Persero) juga berhak mendapatkan biaya penyambungan yang langsung dibayar oleh konsumen ketika akan melakukan penyambungan listrik, dan biaya tersebut tidak bisa dapat ditarik kembali oleh konsumen.

PT.PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan jaringan tenaga listrik pada instalasi konsumen apabila konsumen tidak melunasi tagihan susulan yang harus dibayarkan serta PT.PLN (Persero) berhak memblokir jaringan tenaga listrik konsumen apabila dirasa telah menyalah gunakan pemakaian listrik tanpa seizin pihak PT.PLN (Persero), dan konsumen akan dikenakan sanksi berupa denda atas penyalahgunaan tersebut.

Selain itu, konsumen juga harus melakukan ikatan perjanjian jual beli yang dilakukan Bersama pihak PT.PLN (Persero) jika akan membuat permohonan untuk pemasangan tenaga listrik, sehingga PT.PLN (Persero) akan melakukan pemasangan instalasi listrik tersebut dipersil atau bangunan milik konsumen.