

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat (2) menyebutkan bahwa: “Cabang-cabang produksi yang penting bagi Negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”.¹ Dimana salah satu cabang produksi yang penting bagi negara yang menguasai hajat hidup orang banyak tersebut adalah tenaga listrik. Oleh karena itu dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 pasal 1 angka 2 tentang Ketenagalistrikan ditegaskan kembali 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.²

Tenaga listrik sebagai sumber energi dan penerangan, merupakan kebutuhan yang paling mendasar bagi manusia. Ketergantungan manusia akan listrik terjadi karena listrik merupakan satu-satunya energi yang mampu menjalankan segala bentuk aktivitas, bahkan sarana komunikasi dan informasi di kantor, perusahaan, instansi pendidikan maupun kegiatan rumah tanggapun sangat membutuhkan tenaga listrik. Sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa hampir keseluruhan aktivitas kehidupan sehari-hari manusia tidak dapat terlepas dari penggunaan tenaga listrik.

Di Indonesia penyelenggaraan usaha ketenagalistrikan dijalankan oleh PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN (Persero) sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK), juga disebut sebagai BUMN.³

¹ Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, Pasal 33 ayat (2).

² Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 1 Angka (2).

³ Sugiharto, dkk., *BUMN Indonesia, Isu, Kebijakan, dan Strategis*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2005, hlm. 78.

Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penjualan tenaga listrik oleh PLN dan penggunaan tenaga listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan, seperti pada gambar dibawah ini:⁴

PENJUALAN TENAGA LISTRIK PLN PER SEKTOR PELANGGAN

TAHUN YEAR	RUMAH TANGGA RESIDENTIAL		INDUSTRI INDUSTRIAL	
	MWh	PELANGGAN CUSTOMER	MWh	PELANGGAN CUSTOMER
2012	72.132,54	46.219.780	60.175,96	52.661
2013	77.210,71	50.116.127	64.381,40	55.546
2014	84.086,46	53.309.325	65.908,68	58.350
2015	88.682,13	56.605.260	64.079,39	63.314
2016	93.634,63	59.243.672	68.145,32	69.629
2017	93.583,52	62.543.434	71.744,13	76.816
2018	97.832,28	66.071.133	76.946,50	88.185

Gambar 1.1 Penjualan Tenaga Listrik PLN Per Sektor Pelanggan

KONSUMSI TENAGA LISTRIK PER KAPITA NASIONAL (GWh)

TAHUN YEAR	JUMLAH PEN- DUDUK NUMBER OF POPULATION	KONSUMSI TENAGA LISTRIK ENERGY CONSUMPTION GWH	KONSUMSI TENAGA LISTRIK PERKAPITA ENERGY CONSUMPTION PER CAPITA GWH
2013	248.818.100	208.935,00	0,84
2014	252.164.800	221.296,00	0,88
2015	255.461.700	232.520,00	0,91
2016	258.705.000	247.416,06	0,96
2017	261.890.900	267.453,99	1,02
2018	265.015.300	281.976,21	1,06

Gambar 1.2 Konsumsi Tenaga Listrik Per Kapita Nasional

Konsumsi listrik per kapita merupakan perbandingan antara pemakaian tenaga listrik di bagi dengan jumlah penduduk nasional. Jumlah penduduk nasional didapat dari data Badan Pusat Statistik. Konsumsi listrik per kapita nasional tahun 2018 sebesar 1,06 GWh per kapita. Sampai dengan tahun 2018

⁴ Statistik Ketenagalistrikan 2018, https://gatrik.esdm.go.id/files/pdf_hlm.73-78.

jumlah penduduk Indonesia adalah 265.015.300 jiwa dan konsumsi tenaga listrik sebesar 281.976,21 GWh. Konsumsi listrik per kapita tahun 2017 mengalami kenaikan sebesar 4,31% dari tahun 2017. Rata-rata kenaikan konsumsi listrik per kapita 5 (lima) tahun terakhir adalah 0,05 GWh per kapita.⁵

Konsumsi listrik nasional terus mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Pada 2015 konsumsinya baru 910 kilowatt jam (kWh) per kapita. Kemudian meningkat menjadi 1.084 kWh/kapita pada 2019. Peningkatan ini sejalan dengan rasio elektrifikasi yang juga menunjukkan kenaikan. Rasionya dari 84,35% pada 2014 menjadi 98,89% pada 2019. Dengan konsumsi listrik yang kian meningkat, Kementerian ESDM selanjutnya akan mendorong pengembangan kompor dan kendaraan listrik di dalam negeri. Kementerian ESDM memproyeksikan konsumsi listrik nasional tahun ini mencapai 1.142 kWh/kapita.⁶

Mengingat angka penjualan dan konsumsi listrik yang tinggi PT. PLN (Persero) sebagai badan usaha milik negara dalam pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin menjalankan kewajibannya sebagai pelaku usaha terhadap pemenuhan hak konsumen listrik, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.⁷

Namun dalam prakteknya harapan pemerintah tersebut masih jauh dari kenyataan. Pelayanan PT. PLN (Persero) kepada konsumen masih belum maksimal dikarenakan masih terdapat beberapa masalah kelistrikan yang dialami oleh konsumen yang menyebabkan kerugian yang diderita konsumen, salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik merupakan keadaan dimana ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik maka secara otomatis dapat mematikan berbagai aktivitas, terutama pada zaman modern sekarang yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik.

⁵ *Ibid.*, hlm. 77.

⁶ Adrea Lidwina, "Konsumsi Listrik Nasional Terus Meningkat", <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2018/01/11/inilah-konsumsi-listrik-nasional>, diakses tanggal 12 Maret 2020, pukul 22.43 WIB, hlm. 1.

⁷ Rahmita, "Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh Pt. Pln (Persero) Sub Rayon Pulau Kijang (Studi Kasus Pemadaman Listrik Sepihak Di Kecamatan Reteh Kabupaten Indragiri Hilir)", Jom Fakultas Hukum, Vol.IV No.2 Tahun 2017. hlm 2.

Seperti kejadian pemadaman listrik pada tahun 2019 tepatnya pada bulan Agustus sekitar pukul 12 siang, pemadaman listrik massal terjadi dikawasan Jabodetabek, pemadaman ini berdampak kepada dua sektor yang paling krusial dalam ekonomi yaitu transportasi dan komunikasi. Termasuk matinya akses komunikasi, konsumen provider komunikasi mengaku bahwa ia terganggu layanannya akibat pemadaman listrik. Selain kerugian yang diterima konsumen, rupanya konsumen juga mendapat kerugian yang lainnya yaitu tidak adanya informasi yang benar mengenai mengapa pemadaman listrik terjadi.

Pemadaman listrik tersebut berdampak luas pada kehidupan masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang mana menimbulkan kerugian tidak saja pada kenyamanan konsumen pengguna jasa kelistrikan, tetapi juga berpengaruh terhadap perekonomian masyarakat. Hal ini tentu saja tidak sesuai dengan tujuan pembangunan ketenagalistrikan dalam Undang-Undang Ketenagalistrikan.⁸

Selain konsumen harus mendapat informasi yang benar, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan juga mengatur konsumen PT. PLN (Persero) menerima kompensasi jika ada pemadaman listrik diakibatkan kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha pelayanan tenaga listrik. Pasal 29 ayat (1) huruf e menjelaskan bahwa konsumen 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.⁹

Untuk itu dalam rangka pemberian perlindungan terhadap konsumen, pemerintah telah mengeluarkan sebuah peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen dalam bentuk Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang untuk selanjutnya disingkat dengan (UUPK) yang tercantum didalam pasal 1 angka 1 yang menyatakan bahwa

⁸ Daniwiharya Idris, *et al.*, "Perlindungan Konsumen Terhadap Konsumen Pengguna Jasa Pt. Pln (Perusahaan Listrik Negara) (Persero) Dalam Pemadaman Listrik Bergilir", <http://ejurnal.bunghatta.ac.id/index.php?journal=JFH&page=article&op=view&path%5B%5D=415>, diakses tanggal 2 Maret 2020, pukul 01.47 WIB. hlm 3.

⁹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 29 Ayat (1) huruf E.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Dimana kondisi konsumen yang dirugikan memerlukan perlindungan untuk mendapat ganti kerugian atas dasar kesalahan pelaku usaha.¹⁰

Pada keadaan seperti inilah peran Undang-Undang Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999 (UUPK) dapat dijadikan pegangan atau dasar konsumen untuk memperjuangkan hak-haknya.¹¹ Sebagai amanat dari UUPK, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dimana BPSK dibentuk sebagai badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen antara pelaku usaha dengan konsumen di luar pengadilan.¹²

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) menjadi alternatif pilihan yang tepat bagi konsumen yang akan menuntut haknya yang dilanggar Pelaku Usaha, karena BPSK memberikan pelayanan cepat, sederhana dan murah (tidak dipungut biaya) Selain memberi kesempatan kepada konsumen untuk menuntut Pelaku Usaha atas kerugian yang diderita, BPSK juga menjadikan solusi yang tepat pula bagi Pelaku Usaha, karena BPSK selalu mengedepankan azas kekeluargaan.¹³

Pembentukan BPSK sendiri didasarkan pada adanya kecenderungan masyarakat yang segan untuk beracara di pengadilan karena konsumen yang secara social dan finansial tidak seimbang dengan pelaku usaha.¹⁴ BPSK yang dibentuk oleh Pemerintah adalah Badan yang bertugas menagani dan menyelesaikan sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen , tetapi bukanlah merupakan bagian dari Institusi kekuasaan kehakiman. Diharapkan dengan adanya BPSK dapat melindungi hak-hak konsumen dan menjadikan pelaku usaha lebih

¹⁰ Aulia Muthiah, *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2018, hlm.12-13.

¹¹ Surya Nita, "Peran Bpsk Medan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Yang Dirugikan Akibat Pencabutan Meteran Listrik" <http://jurnal.pancabudi.ac.id/index.php/hukumresponsif/article/view/484> diakses tanggal 5 Maret 2020, pukul 14.47 WIB. hlm.2.

¹² Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.

¹³ J.F. Setodjati, B. Hermoyo, "Peranan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen" *Eksplorasi*, Volume : XVIII No. 1 Tahun 2015, hlm.127.

¹⁴ Susanti Adi Nugroho, *Op.Cit.*, hlm. 1.

berhati hati terhadap barang dan jasa yang diberikan terhadap konsumen.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang kemudian dituangkan dalam skripsi yang berjudul **“PERAN BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN PT.PLN (Persero) KOTA BEKASI TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK ”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pemaparan yang ada pada latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalahnya yaitu bahwa sengketa antara konsumen pengguna jasa kelistrikan dan PT. PLN (Persero) Kota Bekasi termasuk dalam tugas dan wewenang BPSK. Peran Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) yang mana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, juga diperjelas dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 6 Tahun 2017 tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Mengingat BPSK memiliki peran dalam memberikan penanganan penyelesaian sengketa konsumen PT.PLN (Persero) Kota Bekasi terhadap pemadaman listrik maka sejauh mana tata cara dan mekanisme yang dilakukan oleh BPSK Kota Bekasi dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen PT.PLN (Persero) Kota Bekasi terhadap pemadaman listrik?
2. Upaya hukum apa yang dilakukan oleh konsumen ketenagalistrikan terhadap pemadaman listrik?

1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Mengacu pada pokok masalah seperti yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman tentang:

1. Untuk mengetahui peran, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam penyelesaian sengketa konsumen PT.PLN (Persero) Kota Bekasi terhadap pemadaman listrik.
2. Untuk mengetahui bentuk tanggung jawab PT. PLN (Persero) Kota Bekasi terhadap pemadaman listrik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan selama berkuliah di Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan di bidang ilmu hukum, terutama mengenai peran BPSK dalam penyelesaian sengketa konsumen PT.PLN Kota Bekasi terhadap pemadaman listrik serta dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian yang lain sesuai dengan bidang penelitian yang penulis teliti.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pembaca khususnya serta dijadikan acuan bagi PT. PLN (Persero) dan Badan Perlindungan Sengketa Konsumen (BPSK) pada umumnya agar dapat dijadikan pertimbangan dalam hal perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) Kota Bekasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi, referensi, atau bahan bacaan tambahan bagi mahasiswa fakultas hukum maupun masyarakat luas.

1.5 Kerangka Teoritis

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori-teori yang bertujuan meninjau permasalahan yang ada. Adapun teori-teori yang digunakan yaitu:

1. *Grand Theory* (Teori Tujuan Hukum)

Gustav Radburch mengajarkan bahwa ada tiga ide dasar hukum oleh sebagian besar pakar teori hukum dan filsafat hukum, juga diidentikkan sebagai tiga tujuan hukum, yaitu keadilan (*gerechtigheit*), kemanfaatan (*zweckmaeszigkeit*), dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*).¹⁵

Tujuan hukum yang mendekati realistik adalah kepastian hukum dan kemanfaatan hukum. Kaum Positivisme lebih menekankan pada kepastian hukum, sedangkan Kaum Fungsionalis Mengutamakan kemanfaatan hukum, dan sekiranya dapat dikemukakan bahwa “*summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux*” yang artinya adalah hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya, dengan demikian kendatipun keadilan bukan merupakan tujuan hukum satusatunya akantetapi tujuan hukum yang paling substantif adalah keadilan.¹⁶

Gustav Radburch mengajarkan bahwa diperlukan penggunaan asas prioritas dalam menentukan tujuan hukum, dimana prioritas pertama adalah keadilan, kedua adalah kemanfaatan dan terakhir barulah kepastian hukum. Adapun mengenai keadilan menurut perspektif Radbruch, yang mengajarkan “bahwa kita harus menggunakan asas prioritas di mana prioritas pertama selalu jatuh pada keadilan, baru kemanfaatan, dan terakhir kepastian hukum” Sementara menurut teori keadilan John Rawls, mengemukakan ada 3 (tiga) hal yang merupakan solusi bagi problem keadilan, yaitu Prinsip kebebasan yang sama bagi setiap orang (*principle of greatest equal liberty*), Prinsip perbedaan (*the difference principle*), dan Prinsip persamaan yang adil untuk memperoleh kesempatan bagi setiap orang (*the principle of fair equality of opportunity*).¹⁷

¹⁵ Achmad Ali, *Menyibak Tabir Hukum*, Jakarta: Gunung Agung, 2002, hlm. 3.

¹⁶ Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari: Memahami Dan Memahami Hukum*, Yogyakarta: Laksbang Pressindo, 2010, hlm. 59.

¹⁷ Holijah, “Keadilan Bagi Konsumen: Membedah Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999”, Nurani, VOL. 15 NO. 1 Tahun 2015, hlm. 19.

Dengan teori keadilan dari John Rawls ini, maka dapat disebutkan bahwa keadilan sebagai kesetaraan dengan tidak boleh ada pertukaran kebebasan atau kesejahteraan seseorang (individu) dengan kesejahteraan orang lain yang diperbolehkan. Kebebasan dasar harus didistribusikan setara dan tidak boleh dikorbankan demi pencapaian ekonomi, karena ketidakadilan ada pada masyarakat yang berada di bawah, dan keadilan tergantung pada kebebasan, kesetaraan dan rasionalitas manusia untuk tercapai keadilan sosial dengan mengutamakan untuk golongan yang lemah atau kurang beruntung.¹⁸

2. Middle Theory (Teori Perlindungan Hukum)

Menurut Satjipto Raharjo perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.¹⁹

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang disasarkan pada teori ini, yaitu masyarakat yang berada pada posisi lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.

Prof. Mochtar Kusumaatmadja mendefinisikan batasan perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.²⁰

1.6 Kerangka Konseptual

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai pokok permasalahan, akan diberikan batasan dari kata, istilah, dan konsep yang digunakan dalam penelitian

¹⁸ Ibid., hlm.20.

¹⁹ Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53.

²⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Suatu Pengantar), Jakarta: Diadit Media, 2006, hlm. 37.

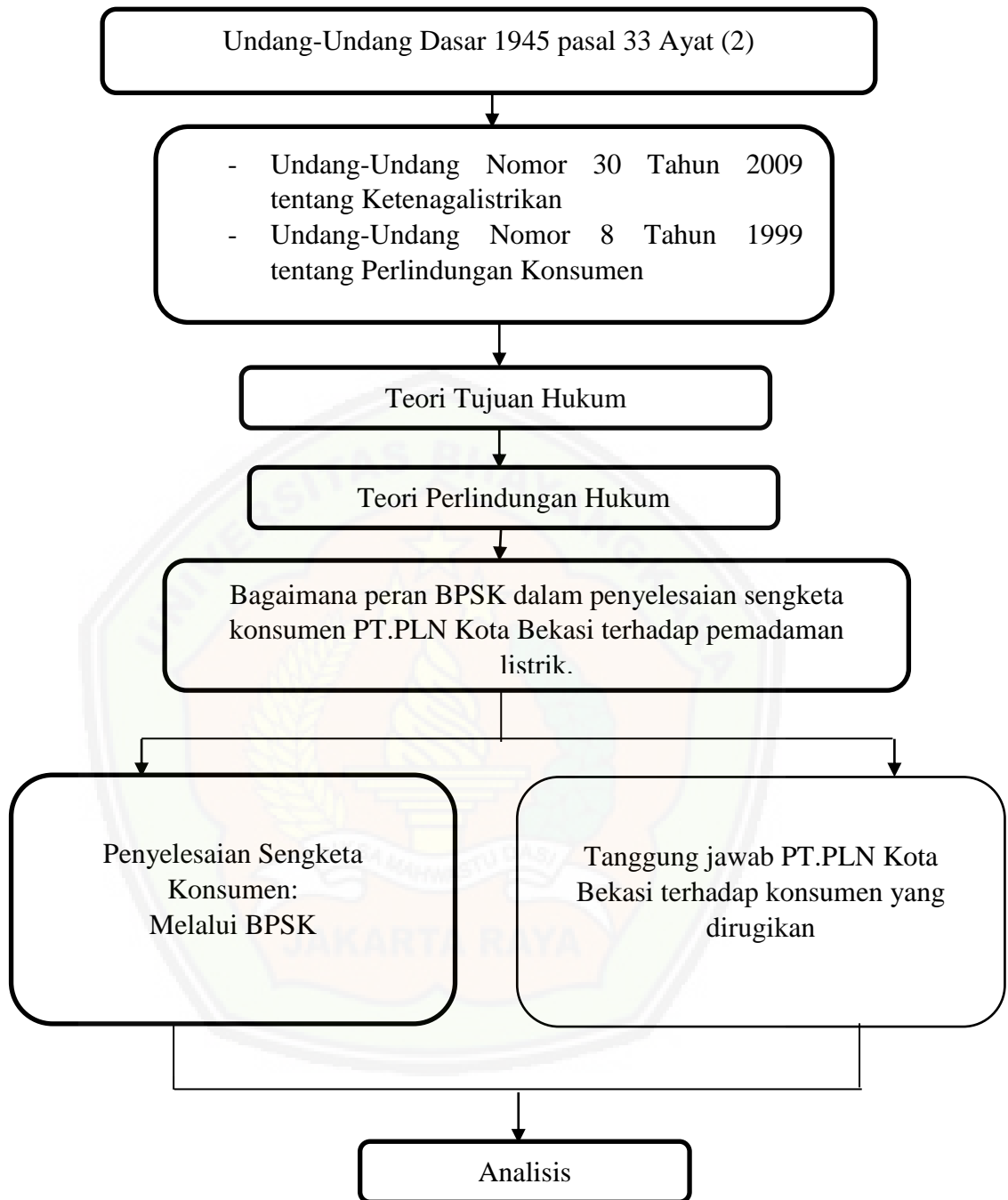
ini. Pembatasan ini diharapkan dapat menjawab permasalahan yang terkait dengan penelitian ini, dan agar terjadi persamaan sudut pandang dalam memahami permasalahan yang ada.

1. BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) adalah badan yang bertugas menangani dan menyelesaikan Sengketa Konsumen.
2. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.
3. 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 diperdagangkan
4. Pelaku Usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.
5. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²¹
6. Kwh (Kilo watt hour) adalah suatu alat untuk mengukur jumlah pemakaian energi listrik dalam setiap satu jam.²²

²¹ Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1.

²² Anonim, [https:// www.pln.co.id](https://www.pln.co.id) diakses tanggal 3 Maret 2020, pukul 20.15 WIB.

1.7 Kerangka Pemikiran



1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan dan pembaca memahami isi dari materi, maka penulis menyusun berdasarkan pedoman penulisan skripsi di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka teoritis, kerangka konseptual, dan kerangka pemikiran, metode penelitian dan terakhir sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang pengertian listrik, pengertian perlindungan konsumen, pengertian BPSK, dasar hukum dan aturan perlindungan konsumen di BPSK, tujuan dan manfaat perlindungan konsumen, pembahasan tentang peran BPSK dalam menyelesaikan sengketa konsumen menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, dan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-Dag/Per/2/2017 Tentang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Serta bahan pustaka secara sistematis yg berhubungan langsung dengan keperluan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berupa metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, sumber bahan hukum, metode pengumpulan bahan hukum, metode analisis bahan hukum.

BAB IV PEMBAHASAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis akan menganalisis fakta-fakta dan hasil penelitian guna memecahkan permasalahan sesuai dengan metode penelitian.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini, penulis menyampaikan pendapat yang berisi kesimpulan, yang merupakan rangkuman dari pembahasan dan juga saran dari permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

