

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN LISTRIK NEGARA
TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad

201910115024



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN
PENGGUNA JASA LAYANAN LISTRIK NEGARA
TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN**

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad

201910115024



PROGRAM STUDI ILMU HUKUM

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

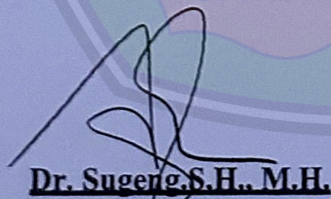
Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN LISTRIK NEGARA TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Nama Mahasiswa : Muhammad
Nomor Pokok Mahasiswa : 201910115024
Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Bekasi, 13 Februari 2023

MENYETUJUI

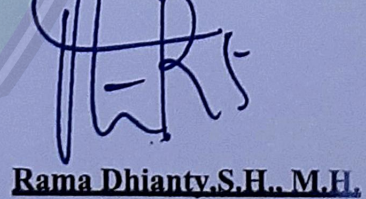
Pembimbing 1



Dr. Sugeng.S.H., M.H.

NIDN. 0304027301

Pembimbing 2



Rama Dhianty.S.H., M.H.

NIDN. 0303107304

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PERLINDUNGAN HUKUM PERLINDUNGAN
HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA
LAYANAN LISTRIK NEGARA TERHADAP
PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI
BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN
KONSUMEN

Nama Mahasiswa : Muhammad

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910115024

Program Studi / Fakultas : Ilmu Hukum / Hukum

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 6 Februari 2023

Bekasi, 13 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : **Dr. Sugeng SH. M.H**
NIDN.0304027301

Penguji I : **Sri Wahyuni. SH. M.H**
NIDN.0322078306

Penguji II : **Dr. Lukman Hakim. SH. M.H**
NIDN.0319077606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Hukum

Clara Ignatia Tobing. SH. M.H
NIDN.0314929002

Dekan
Fakultas Hukum

Dr. Slamet Pribadi. SH. M.H
NIDK.8879190019

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad
NPM : 201910115024
TTL : Bekasi, 02 Oktober 2001
Prodi : Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN LISTRIK NEGARA TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN adalah benar-benar merupakan asli karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengankaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bekasi, 13 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Muhammad

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI**

Sebagai sivitas akademika Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad
NPM : 201910115024
TTL : Bekasi ,02 Oktober 2001
Prodi : Ilmu Hukum
Fakultas : Hukum
Jenis Karya : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non - Exclusive Royalty - Free Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN LISTRIK NEGARA TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti non- eksklusif ini, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 13 Februari 2023
Yang membuat pernyataan,

 Muhammad

ABSTRAK

Muhammad: PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PENGGUNA JASA LAYANAN LISTRIK NEGARA TERHADAP PELAYANAN YANG TIDAK SESUAI BERDASARKAN UNDANG UNDANG NO 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN

Perlindungan Hukum bagi Konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen konsumen yang memiliki umumnya memiliki posisi yang lemah sehingga perlu adanya perlindungan bagi mereka

Di dalam penerapannya antara konsumen dan pelaku usaha / peyedia jasa layanan dalam transaksi jual beli atau di dalam suatu perjanjian terdapat wanprestasi yang di lakukan baik oleh konsumen atau penyedia jasa layanan dalam kerja sama antara PT PLN dengan Konsumen terdapat suatu wanprestasi sehingga konsumen merasa hak hak mereka sebagai konsumen merasa di abaikan .

Hasil penelitian yang telah di bahas bahwa Pihak PT PLN harus memperhatikan di dalam melakukan penerapan penindakan lalu konsumen sebagai pengguna jasa harus mengetahui kewenangan serta hak hak mereka di dalam perjanjian yang tertuang antara konsumen dan PT PLN

Kata kunci: Wanprestasi, pencabutan KWH meter, Perlindungan Hukum, konsumen, Pemadaman listrik ,PT PLN

ABSTRACT

Muhammad: LEGAL PROTECTION FOR CONSUMERS USING STATE ELECTRICITY SERVICES AGAINST SERVICE THAT IS NOT COMPATIBLE BASED ON LAW NO 8 OF 1999 CONCERNING CONSUMER PROTECTION

Legal Protection for Consumers is all efforts to guarantee legal certainty to provide protection to consumers consumers who generally have a weak position so that protection is needed for them.

In its application, between consumers and business actors / service providers in buying and selling transactions or in an agreement, there are defaults committed by either consumers or service providers in cooperation between PT.PLN and consumers, there is a default so that consumers feel that their rights as consumers feel ignored.

The results of the research that have been explained that PT.PLN must pay attention to implementing enforcement and then consumers as service users must have the authority to know and their rights in the oldest agreement between consumers and PT.PLN

Keywords: Default, KWH meter revocation, Legal Protection, consumers, Blackout, PT.PLN

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memperoleh persyaratan gelar Sarjana Hukum di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Skripsi ini mengambil judul “Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Pengguna Jasa Layanan Listrik Negara Terhadap Pelayanan Yang Tidak Sesuai Berdasarkan Undang Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”. Penulis menyadari dalam proses penulisan sampai terselesaikannya skripsi ini, banyak sekali pihak yang berkontribusi didalamnya. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak diantaranya:

1. Bapak Inspektur Jenderal Polisi (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr.Slamet Pribadi, SH,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Clara Ignatia Tobing, S.H, M.H, selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Diana Fitriana, S.H., M.H., selaku Sesprodi Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Bapak Sugeng, S.H. M.H., selaku Dosen Pembimbing Materi yang telah memberikan ilmu, arahan, dukungan dan motivasi kepada penulis selama perkuliahan dan selama penulisan skripsi ini berlangsung.
6. Ibu Rama Dhianty , S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Teknis Skripsi yang telah banyak memberikan ilmu, arahan dan dukungan selama penulisan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
7. Seluruh Bapak/ Ibu Dosen serta Asisten Dosen yang telah memberikan ilmu serta pembelajaran selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Orang Tua penulis yaitu Hasyim dan Fitriah , Terima kasih atas segala cinta kasih sayang, doa, saran, dukungan, motivasi, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan studi penulis dengan baik. Semoga kalian

senantiasa sehat, senang, dan dimudahkan rezekinya selalu oleh Tuhan Yang Maha Esa.

9. Untuk adik adik dan kaka. serta keluarga besar Penulis. Terimakasih atas doa, dukungan dan motivasinya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan kesehatan dan dimudahkan rezekinya.
10. Untuk teman-teman kelas 7A 1 dan 7 B angkatan (2019). Terimakasih atas waktu, pengalaman suka dan duka selama perkuliahan.
11. Teman - teman Fakultas Hukum Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang namanya tidak dapat penulis tuliskan satu persatu. Terima kasih telah memberikan canda, tawa, kenangan, dan memberikan dukungan kepada penulis selama ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan kalian kesehatan dan kebahagiaan selalu.
12. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work , I Wanna thank me for having little days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for just being me all time.*

Akhir kata, penulis memiliki harapan supaya Penelitian Skripsi ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya, terutama untuk kemajuan ilmu hukum. Penulis juga mengharapkan masukan dan kritikan yang membangun apabila terjadi kesalahan dalam penuisan skripsi ini.

Bekasi, 13 Februari, 2023



Muhammad

201910115024

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR SINGKATAN	xiii
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.4.3 Manfaat teoritis	6
1.4.4 Manfaat Praktis	7
1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran	7

1.5.1	Kerangka Teoritis.....	7
1.5.2	Kerangka Konseptual	11
1.5.3	Kerangka Pemikiran.....	13
1.6	Metode Penelitian	14
1.7	Rencana Sistematika Penulisan	15
BAB II		17
TINJAUAN PUSTAKA		17
2.1.	Teori Perlindungan Hukum Konsumen	17
1.1.5.1	Pengertian Konsumen, Produsen/Pelaku Usaha dan Hak konsumen serta Hak pelaku usaha.....	17
2.1.2	<i>Good Governance</i>	17
2.1.3	Pengertian Konsumen	17
2.1.4	Pengertian Produsen/Pelaku Usaha.....	18
2.1.5	Hak dan kewajiban Konsumen dan pelaku usaha Menurut Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan Konsumen.....	19
2.1.5.1	Hak dan Kewajiban Konsumen	19
2.1.5.2	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	20
2.1.5.3	Tinjauan Umum Perjanjian.....	21
2.1.5.4	Pengertian Jual Beli.....	23
2.2.	Tinjauan teori perlindungan hukum konsumen	23
2.2.1	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen.....	24
2.2.2	Konsep Perlindungan Hukum dan Implementasinya dalam Sistem Hukum Indonesia	25
2.2.3	Perbuatan Melawan Hukum	27
2.3.	Teori Keadilan	29
2.4.	Apa yang di maksud dengan kWh Meter	30
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1.	Jenis Penelitian	32
3.2.	Pendekatan Penelitian	32
3.3.	Sumber Bahan Hukum	33

3.4.	Metode Pengumpulan Bahan Hukum	33
3.5.	Metode Analisis Bahan Hukum.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN		35
4.1.	Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) ditinjau dari UU No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.....	35
4.1.1	Hak-Hak Konsumen Dalam Perjanjian antara Konsumen dengan PT.PLN mengenai Pembayaran serta Penerapan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Bagi Konsumen.....	35
4.1.2	Prosedur pemasangan listrik PT PLN	47
4.1.3	Kontrak berlangganan PT PLN persero serta keterlambatan pembayaran	51
4.1.4	Prosedur pencabutan KWH meter akibat Keterlambatan Pembayaran	53
4.1.5	Faktor penyebab terjadinya wanprestasi dalam pelaksanaan perjanjian yang terjadi antara konsumen dan PT PLN.....	55
4.2.	Apakah upaya – upaya yang di berikan oleh PT. PLN sudah sesuai dengan undang undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan ?.....	57
4.2.1	Pelayanan PT PLN kepada konsumen terkait pemadaman listrik.....	57
4.2.2	Prosedur pengaduan konsumen terhadap pelayanan PLN sebagai bentuk perlindungan hak hak konsumen	70
BAB V.....		72
PENUTUP		72
5.1	Simpulan	72
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....		75
	Buku :	75
	Jurnal :	75
	Internet :	77
	UNDANG – UNDANG	79
RIWAYAT HIDUP PENULIS		80

DAFTAR SINGKATAN

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
UUD	Undang Undang dasar
(SPJBTL)	Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik
KUHPer	Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
PERMEN	Peraturan Menteri
KWH	<i>kilowatt-hour,</i>
PLN	Perusahaan Listrik Negara
Wanprestasi	kondisi saat satu pihak lalai dalam memenuhi perjanjiannya.

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yaitu Umi dan Aba yang telah merawat saya hingga sampai saat ini, memberikan dukungan moral dan finansial, memberikan doa agar menjadi anak yang berguna dan sukses di dunia maupun akhirat, dan terimakasih kepada Adik Dan Kaka yang telah memberikan suport dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini”

Pesan

“Dan yang bisa menyelesaikan tugas ini ialah dengan semangat kalian sendiri”

