

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berjalannya waktu banyak hal baru ditemukan pada kehidupan manusia, salah satu contohnya ialah energi listrik. Kelistrikan Indonesia sebenarnya telah dimulai pada akhir abad ke 19, pada saat beberapa perusahaan Belanda, antara lain pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Kelistrikan untuk umum mulai ada pada saat perusahaan swasta Belanda yaitu N V. Nign, yang semula bergerak di bidang gas memperluas usahanya di bidang penyediaan listrik untuk umum.<sup>1</sup> Setelah merdeka. Indonesia memiliki kebutuhan listrik yang banyak, saat ini tidak hanya ada di kota besar saja. Namun energi listrik ada di pelosok desa sehingga listrik sudah masuk di desa. Listrik adalah kebutuhan utama rakyat Indonesia, tanpa listrik roda ekonomi di Indonesia bisa Tersendat. Dalam kehidupan sehari-hari pun manusia mengandalkan listrik, mulai dari memasak, belajar dan masih banyak lagi lainnya. Manusia membutuhkan energi listrik untuk kehidupannya<sup>2</sup> seperti halnya listrik di lingkungan industri, listrik termasuk kebutuhan yang sangat vital.

Tanpa listrik, pabrik-pabrik tidak dapat melakukan segala aktivitasnya. Tingkat ketergantungan dunia industri saat ini kepada listrik memang sudah sedemikian tinggi. Fungsi listrik dalam industri antara lain sebagai alat penerangan dan sebagai penggerak mesin-mesin. Fungsi listrik sebagai penerangan dalam dunia industri memegang peranan yang sangat penting. Jenis dan bentuk alat penerangan yang digunakan juga sangat bervariasi. Umumnya yang digunakan adalah lampu pijar dan lampu TL. Selain sebagai

---

<sup>1</sup> “HUT ke-70, Sejarah Hari Listrik Nasional”, <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsipberita/hut-ke-70-sejarah-hari-listrik-nasional,htm>. diakses pada 11 Oktober 2022

<sup>2</sup> Sigit Soumadiyono, Novita Sari, *Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Atas Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero) Di Kota Jambi*, 9 Februari 2023 ,hlm,58

penerangan, listrik juga dimanfaatkan untuk menggerakkan mesin-mesin industri. Listrik untuk rumah tangga pemanfaatan listrik untuk rumah tangga beraneka macam bentuknya. Seperti halnya di lingkungan industri, fungsi utama listrik dalam rumah tangga adalah sebagai penerangan. Alat penerangan rumah sama seperti alat penerangan industri mempunyai bermacam-macam jenis dan bentuknya. Pemakaian listrik untuk penerangan di rumah tentu saja tidak sebesar pemakaian di tempat industri. Selain sebagai penerangan, listrik dalam rumah tangga dimanfaatkan untuk menyalakan alat-alat rumah, seperti kompor listrik, kipas angin, setrika, televisi, dan mesin cuci.<sup>3</sup>

Namun, karena jumlah energi yang disediakan masih terbatas dan berbanding terbalik dengan kebutuhan, serta dikarenakan PT.PLN sebagai penyedia energi listrik sangat bergantung pada bahan bakar minyak, maka tidak heran jika harga energi listrik tersebut semakin melambung tinggi. Peningkatan akan kebutuhan listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat hingga perkembangan industri di Indonesia, PT PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa :

“Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.” Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>3</sup> Ani Rachman, *Manfaat dan Bahaya Listrik dalam Kehidupan Sehari-hari*, Kompas.Skola, 9 Februari 2023

pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (customer satisfaction).<sup>4</sup> PT. PLN dengan konsumen memiliki standar aturan Hukum dalam penerapan memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai konsumen yang sesuai dengan aturan Hukum Undang-Undang No. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

Dalam penerapannya, antara konsumen dengan penyedia jasa layanan memiliki hak dan kewajiban yang harus mereka jalankan di dalam suatu hubungan kerjasama. Antara konsumen dan jasa penyedia layanan, dalam penerapannya terkadang sering terjadi suatu wanprestasi baik dari konsumen, maupun pihak penyedia jasa layanan. Seperti halnya yang terjadi antara, PT PLN dengan konsumen bernama Jasman Nazar, warga RT 02/RW 02, Kelurahan Padangdatar Tanahmati, Kecamatan Payakumbuh Barat, merasa kecewa atas pelayanan yang di berikan oleh PT PLN karena pemutusan *miniature circuit breaker* (MCB) KWH Meter milik konsumen secara sepihak akibat keterlambatan dalam membayar listrik. Padahal dalam proses pemutusan kwh meter itu memiliki tahapan tahapan dalam pelaksanaannya sehingga tidak serta merta langsung mencabut KWH meter milik konsumen. Karena di dalam pelaksanaannya tertuang Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)”, serta di dalam undang undang No 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan yang di dalamnya di atur mengenai hak dan kewajiban para pihak. Namun dalam pelaksanaannya belum sesuai perjanjian sehingga terjadi wanprestasi antara pelanggan dengan pihak PLN. Kemudian ketika konsumen ingin memasang kembali KWH Meter miliknya, hak sebagai konsumen dalam memilih suatu produk juga tidak di hiraukan karena ketika dia menghubungi operator pelayanan kantor ULP PLN Rayon Payakumbuh, seorang operator pelayanan di kantor ULP PLN Rayon Payakumbuh terhubung yang bernama Nurul. Operator itu menyebut jika sambungan listrik

---

<sup>4</sup> Novi Firananda, *Kualitas Pelayanan PT.PLN (PERSERO) Rayon Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau Provinsi Kalimantan Timur*, Makassar, 2016, hlm 2

ke rumahnya bisa terpasang kembali, dengan syarat harus migrasi dari kWh meter Pasca Bayar ke Prabayar.<sup>5</sup> meski demikian di atur di dalam undang undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen di mana pada pasal 4 angka 2 menyatakan bahwa “hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”<sup>6</sup>

Kemudian terdapat contoh lainnya jika di lihat dalam Putusan Nomor 507/PDT/2020/PT.DKI yang secara kesimpulan menjelaskan terdapat 3 orang penggugat yaitu Rizal, Kaiser araeort Edward Sahat Simanungkalit, Lusiani Julia yang menggugat PT PLN dikarenakan terkena dampak dari Pemadaman 2 sirkuit saluran udara tegangan tinggi (SUTET) 500 KV ungaran - pemalang, dimana pemadaman tersebut menjalar hingga jaringan SUTET Depok dan Tasikmalaya. Pemadaman yang terjadi di karenakan telah terjadinya faktor alam pohon tumbang di antara rumah tergugat ada yang terkena dampak pemadaman selama hampir 10 jam, ada yang terkena dampak pemadaman sampai 18 jam , dan sehingga menyebabkan kerugian kepada para penggugat ikan yang di miliki oleh penggugat mengalami kematian seperti ikan koi dan ikan kaviat di karenakan areator kolam ikan milik penggugat tidak berfungsi.<sup>7</sup> Jika memperhatikan di dalam undang undang no 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 7 mengenai keajiban pelaku usaha pada Huruf g menjelaskan bahwa memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. Lalu di dalam undang undang no 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan Pasal 29 angka (1) menjelaskan bahwa Konsumen berhak untuk

---

<sup>5</sup> Aking Romi Yunanda, "Pelayanan Mengecewakan, PLN Payakumbuh Putus Sepihak Sambungan kWh Meter Pelanggan yang Telat Bayar", <https://minangkabaunews.com/pelayanan-mengecewakan-pln-payakumbuh-putus-sepihak-sambungan-kwh-meter-pelanggan-yang-telat-bayar/htm.02,November2022>,

<sup>6</sup> Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.

<sup>7</sup> Pengadilan Negeri Jakarta Selatan Putusan Nomor. 681/Pdt.G/2019/PN.JKT.SEL. RizalDkk melawan PT.PLN

- a. mendapat pelayanan yang baik
- b. mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik

Jika melihat pada contoh kasus tersebut. Apakah aspek perlindungan konsumen sudah melindungi konsumen secara menyeluruh.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan mengenai perlindungan konsumen terhadap pelaku usaha memang banyak di temukan di dalam hubungan antara konsumen dengan pelaku usaha. Peraturan pada Undang Undang Nomor. 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan serta di dalam Undang Undang Nomor. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen mengatur bagaimana hubungan dan kerja sama antara pihak PT PLN dengan konsumen namun dalam penerapannya Terkadang konsumen merasa pihak PT PLN sebagai penyedia jasa kurang memberikan pelayanan yang baik sehingga konsumen merasa hak hak mereka sebagai konsumen terabaikan dalam suatu hubungan kerja sama.

Berdasarkan tersebut di atas maka penulis ingin meneliti tentang perlindungan konsumen dengan skripsi 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”**

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Penjabaran identifikasi masalah diatas,ada beberapa masalah yang akan penulis teliti sebagai berikut :

1. Bagaimana perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) ditinjau dari Undang Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen ?
2. Apakah upaya-upaya yang di berikan oleh PT. PLN sudah sesuai dengan undang undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan ?

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan oleh penulis di atas, penulis dapat di sebut bahwa penelitian ini mempunyai 2 ( dua ) tujuan pokok. Adapun tujuan pokok penelitian yaitu,

1. Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana penerapan dari undang undang perlindungan konsumen dalam melindungi hak hak konsumen
2. Untuk mengetahui apakah penerapan hukum yang di lakukan oleh PT PLN sudah sesuai dengan aturan undang undang serta aturan internal PLN

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Selain mempunyai 2 (dua) tujuan pokok seperti di atas, penelitian ini juga mempunyai manfaat yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Untuk mengetahui dan mengkaji bagaimana penerapan dari undang undang perlindungan konsumen dalam melindungi hak hak konsumen
2. Untuk mengetahui apakah penerapan hukum yang di lakukan oleh PT PLN sudah sesuai dengan aturan undang undang serta aturan internal PLN

### **1.4.3 Manfaat teoritis**

Untuk penjelasan, pemahaman serta pengetahuan tentang undang undang perlindungan konsumen serta hak dan kewajiban baik dari konsumen maupun perusahaan penyedia jasa agar hasil penulisan bermanfaat bagi konsumen pengguna listrik dan juga jasa penyedia layanan listrik PT PLN mengenai hak dan kewajiban mereka.

#### **1.4.4 Manfaat Praktis**

Melalui penelitian ini diharapkan konsumen pengguna listrik mengetahui segala kewajiban dan haknya dalam menggunakan listrik sesuai dengan aturan undang undang. serta pihak PT PLN sebagai penyedia jasa layanan mengetahui kewajiban serta hak - hak yang ada pada konsumen dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen.

### **1.5 Kerangka Teoritis, Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran**

#### **1.5.1 Kerangka Teoritis**

##### **1. Teori Keadilan**

Teori Keadilan yang di kemukakan oleh Thomas Hobbes ialah keadilan ialah suatu perbuatan dapat dikatakan adil apabila telah didasarkan pada perjanjian yang telah disepakati. dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa keadilan atau rasa keadilan baru dapat tercapai saat adanya kesepakatan antara dua pihak yang berjanji. Perjanjian disini diartikan dalam wujud yang luas tidak hanya sebatas perjanjian dua pihak yang sedang mengadakan kontrak bisnis, sewa-menyewa, dan lain-lain.

Melainkan perjanjian disini juga perjanjian jatuhan putusan antara hakim dan terdakwa, peraturan perundang- undangan yang tidak memihak pada satu pihak saja tetapi saling mengedepankan kepentingan dan kesejahteraan publik<sup>8</sup>

##### **2. Teori Perlindungan Hukum**

Dengan hadirnya hukum dalam kehidupan bermasyarakat, berguna untuk mengkoordinasikan antara kepentingan yang biasa bertentangan antara satu sama lain. Maka dari itu, hukum harus bisa mengintegrasikannya sehingga benturan-benturan kepentingan itu dapat ditekan seminimal mungkin.

---

<sup>8</sup> Muhammad Syukri Albani Nasution, *Hukum dalam Pendekatan Filsafat*, Ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2017, hlm. 217-218.

Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu fungsi, dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Adapun beberapa pendapat ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut :

1. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia.
2. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum Teori perlindungan hukum dari Satjipto Raharjo ini terinspirasi oleh pendapat Fitzgerald tentang tujuan hukum, yaitu untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat dengan cara mengatur perlindungan dan pembatasan terhadap berbagai kepentingan tersebut<sup>9</sup>

Teori Perlindungan Hukum Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara sosial, ekonomi, dan politik untuk memperoleh keadilan sosial. Pengertian perlindungan dapat dikaji dari rumusan yang tercantum dalam Perundang-Undangan berikut ini. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang Undang no 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan konsumen adalah: “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada

---

<sup>9</sup> Luthvi Febryka Nola, *Upaya Pelindungan Hukum Secara Terpadu Bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI)*. Negara Hukum Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan, Vol.7/No.1/2016 hlm,39-40

konsumen”<sup>10</sup> Teori keadilan Aristoteles berdasar pada prinsip persamaan. Dalam versi modern teori itu dirumuskan dengan ungkapan bahwa keadilan terlaksana bila hal-hal yang sama diperlukan secara sama dan hal-hal yang tidak sama<sup>11</sup>

3. Teori keadilan yang di lontarkan oleh Plato menyatakan bahwa pengertian keadilan adalah diluar kemampuan manusia biasa dimana keadilan hanya dapat ada di dalam hukum dan perundang-undangan yang dibuat oleh para ahli yang khususnya memikirkan hal itu<sup>12</sup> Menurut Plato, metode untuk mewujudkan keadilan adalah dengan mengembalikan masyarakat pada struktur aslinya, misalnya jika seseorang sebagai guru baiklah tugasnya hanya mengajar saja, jika seseorang sebagai prajurit baiklah tugasnya hanya menjaga kedaulatan negara, jika seseorang sebagai pedagang baiklah tugasnya hanya dibidang perniagaan saja. Jika seseorang sebagai gubernur atau presiden baiklah tugasnya hanya untuk memimpin negara dengan adil dan bijaksana. Dari ungkapan tersebut, berarti seorang raja harus mempunyai jiwa filsafat, supaya mengetahui apa itu keadilan dan bagaimana keadilan itu harus dicapai oleh negara.

Menurut Plato sebaiknya yang memerintah suatu negara adalah seorang yang arif dan bukannya hukum, karena hukum tidak memahami secara sempurna apa yang paling adil untuk semua orang, dan karenanya tidak dapat melaksanakan yang terbaik.

Metode berikutnya adalah tugas untuk mengembalikan masyarakat pada struktur aslinya adalah tugas Negara untuk menciptakan stabilitas agar tidak terjadinya penyimpangan struktur masyarakat. Dengan demikian keadilan bukan mengenai hubungan antara individu, melainkan hubungan antara individu dan negaranya. Sehingga lahir juga motto

---

<sup>10</sup> Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

<sup>11</sup> Vanya Karunia Mulia Putri, *Teori Keadilan Menurut Aristoteles dan Contohnya*, Kompas.skola, juni 02,2021 hlm 1

<sup>12</sup> I Gde Suranaya Pandit, *Konsep Keadilan Dalam Persepsi Bioetika Administrasi Publik*, PublicInspiration, hlm,15

“jangan tanyakan apa yang dapat diberikan Negara kepadamu, namun tanyakan! Apa yang dapat engkau berikan kepada negaramu?” artinya kekaryaan dan karya seseorang harusnya dapat dipersembahkan untuk Negara sesuai dengan karya kelasnya.

Metode Plato yang lainnya adalah dengan memilih pemimpin dari putra terbaik dalam masyarakat tidak dilakukan melalui pemilihan langsung atau “voting” melainkan dengan kesepakatan tertentu sehingga dapat ditentukan pemimpin yang benar-benar manusia super dari masyarakat tersebut artinya yang memimpin Negara seharusnya manusia super “the king of philosopher” karena keadilan juga dipahami secara metafisis keberadaannya tidak dapat diamati oleh manusia, akibatnya adalah perwujudan keadilan digeser ke dunia lain di luar pengalaman manusia, dan akal manusia yang esensial bagi keadilan harus tunduk pada cara-cara Tuhan yang keputusannya berlaku absolute atau tidak bisa diubah dan tidak bias diduga.<sup>13</sup>

Dalam Menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum di bagi menjadi dua macam sebagai berikut :

**a. Sarana Pelindungan Hukum Preventif**

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya kepada suatu keputusan pemerintah mendapatkan bentuk yang definitif. Tujuannya ialah untuk mencegah sengketa.

**b. Sarana Pelindungan Hukum Represif**

Prinsip kedua yang menjadi dasar perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan ialah prinsip negara hukum Pengakuan dan perlindungan Hak Asasi Manusia merupakan salah satu ciri dari negara hukum. Gagasan Negara Hukum itu dibangun dengan mengembangkan perangkat hukum

---

<sup>13</sup> psikologimania, *Konsep Keadilan Dalam Pandangan Plato*, Hasil Riset, hlm 1

itu sendiri sebagai suatu sistem yang fungsional dan berkeadilan, dikembangkan dengan menata supra struktur dan infra struktur kelembagaan politik, ekonomi dan social yang tertib dan teratur, serta dibina dengan membangun budaya dan kesadaran hukum yang rasional dan impersonal dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara..<sup>14</sup>

Jika konsumen pemilik rumah baru yang diduga melakukan kecurangan pencurian listrik merasa ia tidak melakukan perbuatan tersebut dan keberatan atas denda yang di kenakan kepadanya maka tujuan perlindungan hukum represif memiliki tujuan penyelesaian sengketa.

Prinsip Perlindungan hukum terhadap konsumen di atur pada undang undang No. 8 tahun 1999 pasal 4 huruf e yang mana hak hak konsumen hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Lalu pada huruf g bahwa hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

Dengan adanya perlindungan hukum ini untuk memberikan jaminan agar konsumen bisa dapat hak haknya dengan baik.

### **1.5.2 Kerangka Konseptual**

Berdasarkan kerangka teori dan latar belakang di atas, penulis merumuskan Kerangka Konseptual dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Perlindungan Konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen<sup>15</sup>
- b. Good Governance ialah tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>16</sup>

---

<sup>14</sup> *Gagasan Negara Hukum Indonesia* di kutip dari [https://www.pn-gunungsitoli.go.id/assets/image/files/Konsep\\_Negara\\_Hukum\\_Indonesia.pdf](https://www.pn-gunungsitoli.go.id/assets/image/files/Konsep_Negara_Hukum_Indonesia.pdf), 9 November 2022

<sup>15</sup> Sinaga Niru Anita & Sulisrudatin Nunuk, "Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Di Indonesia" *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara*, Volume 5 No.2, Maret 2015, hlm.76

<sup>16</sup> Fitria Andalus Handayani, Mohamad Ichsana Nur, *Implementasi Good Governance Di Indonesia*, Vol11, Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, (2019), hlm3

- c. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>17</sup>
- d. Produsen/Pelaku Usaha ialah Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada Pasal 1 angka 3, Pelaku usaha ialah 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.<sup>18</sup>
- e. Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikat dirinya terhadap satu orang lain atau lebih<sup>19</sup>
- f. Jual beli berdasarkan Pasal 1457 KUHPerduta, jual beli adalah suatu perjanjian dengan mana pihak yang satu mengikat dirinya untuk menyerahkan hak milik atas suatu barang dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan.<sup>20</sup>
- g. Batal demi hukum ialah suatu perjanjian di mana salah satu pihak belum cakap untuk membuat suatu perjanjian yang akan di buat oleh pihak lain.
- h. Wanprestasi ialah Wanprestasi adalah: “Pelaksanaan perjanjian yang tidak tepat waktunya atau dilakukan tidak menurut selayaknya atau tidak dilaksanakan sama sekali<sup>21</sup>
- i. Apa yang di maksud dengan KWH Meter. KWH Meter merupakan kependekan dari kilowatt-hour, satuan dari besarnya penggunaan

---

<sup>17</sup> Pasal 1 butir 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan konsumen

<sup>18</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Pasal 1 angka 3

<sup>19</sup> Pasal 1313 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

<sup>20</sup> Pasal 1457 Kitab Undang – Undang Hukum Perdata

<sup>21</sup> Niru Anita Sinaga, Nurlely Darwis, *Wanprestasi Dan Akibatnya Dalam Pelaksanaan Perjanjian*, Vol 7, Mira Manajemen, (2015), hlm 44.

listrik dalam kilowatt dikali waktu dalam jam. Kilowatt (kW) mengacu pada satuan daya listrik.<sup>22</sup>

- j. Apa yang dimaksud dengan aliran listrik Arus listrik adalah Arus listrik adalah mengalirnya elektron secara terus menerus dan berkesinambungan pada konduktor akibat perbedaan jumlah elektron pada beberapa lokasi yang jumlah elektronnya tidak sama. satuan arus listrik adalah Ampere.<sup>23</sup> aliran muatan listrik yang bergerak (mengalir) melalui penghantar dari sumber listrik dalam tiap satuan waktu. Arus listrik selalu mengalir dari tegangan tinggi ke tegangan yang lebih rendah<sup>24</sup>

### 1.5.3 Kerangka Pemikiran

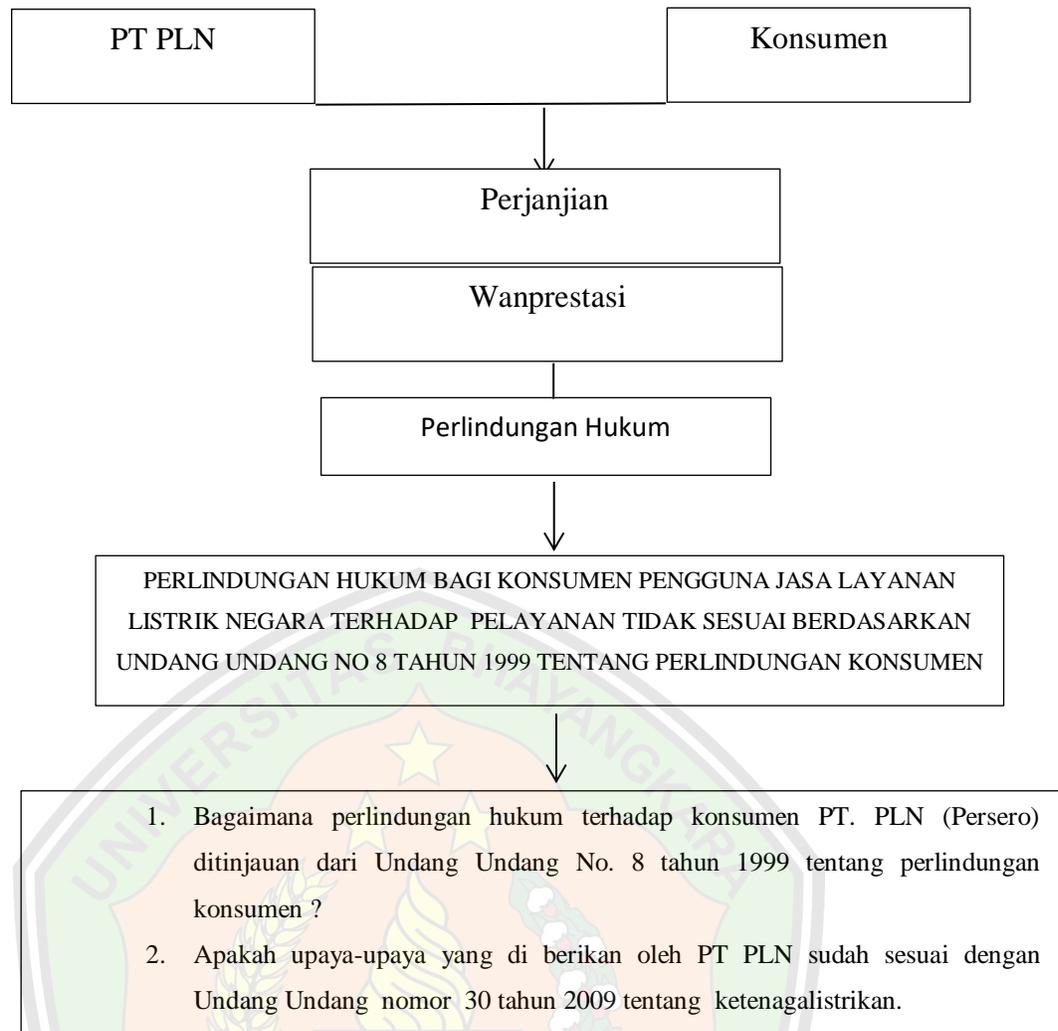
Pasal 28 D ayat 1 UUD 1945

Pasal 1313 ,Pasal 1320 ,Kitab Undang – Undang Hukum perdata  
Undang Undnag no 8 tahun 1999 perlindungan konsumen  
Undang Undang no 30 tahun 1009 tentang ketenagalistrikan

<sup>22</sup> “Berapa Tarif Listrik Per kWh Tahun 2020?” Di akses dari <https://www.cimbn iaga.co.id/id/inspirasi/perencanaan/berapa-tarif-listrik-per-kwh-tahun-2020/htm>, 9 November 2022

<sup>23</sup> “Teori Dasar Listrik” di akses dari <https://sinarmonas.co.id/blog/detail/teori-dasar-listrik/htm>, 09 November 2022

<sup>24</sup> Ifitah Nurul Laily. *Listrik Dinamis Adalah Listrik Yang Bergerak, Ini Penjelasannya* di akses pada dari <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61fc71741083d/htm>, 9 November 2022



## 1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan oleh penulis ialah Penelitian Hukum Normatif “Penelitian Hukum Normatif merupakan penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau data sekunder. Penelitian hukum normatif ialah jenis penelitian hukum secara yuridis normatif. Yuridis normatif adalah Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu melakukan analisis data-data yang diperoleh dari objek penelitian menggunakan asas-asas hukum, teori-teori hukum serta ketentuan perundang-undangan yang berlaku<sup>25</sup>

<sup>25</sup> Muhammad April, *Perlindungan Hukum Bagi Pelanggan/Konsumen Listrik Dalam Pelayanan Ketenagalistrikan Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999*, Yogyakarta, Maret 2012, hlm 23

## **1.7 Rencana Sistematika Penulisan**

Sistem Penulisan skripsi yang saya angkat ini, di bentuk dalam lima bab diantaranya sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I menguraikan mengenai Latar belakang masalah, indentifikasi masalah dan perumusan masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Kerangka Teori Kerangka Konseptual dan Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan membahas mengenai tinjauan kepustakaan mengenai teori – teori, konsep-konsep, kerangka berfikir dalam penelitian ini yang akan di hubungkan dengan hasil dan tinjauan pustaka yang diperoleh dari buku-buku serta sumber lainnya yang berhubungan dengan perlindungan hukum dan hak hak antara konsumen dan penjual di dalam bertransaksi atau berkerja sama dalam suatu hubungan bisnis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan membahas tentang metode penelitian yang di pakai oleh penulis dalam mengerjakan penelitian skripsi ini dengan menjelaskan mengenai Jenis penelitian, Pendekatan Penelitian, Sumber-Sumber Bahan Hukum yang didapat melalui penelusuran terkait literatur Hukum.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN**

Didalam bab ini penulis akan menguraikan hasil penelitian terkait dengan

- a) Bagaimanakah Perlindungan hukum bagi konsumen menurut Undang Undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
- b) Apakah pelayanan yang di berikan oleh PT PLN sudah sesuai dengan undang undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

## **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini akan menyampaikan dari seluruh bab yang terdapat dalam penulisan skripsi kemudian dibuat saran yang merupakan sumbangan pemikiran penulisan dalam permasalahan yang ada di skripsi ini agar parapembaca dapat memahaminya.

