

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK ATAS  
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) UP3 SEMARANG  
DITINJAU DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN  
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN  
(STUDI KASUS DI SAFIRA SALON AND SPA)**

Diajukan Untuk Membuat  
Skripsi Program Sarjana (S-1) pada Jurusan Ilmu Hukum  
Fakultas Syariah dan Hukum UIN Walisongo Semarang



Disusun Oleh :

**Astrid Alodia Mawarid**

**NIM : 1702056043**

**PRODI ILMU HUKUM**

**FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
Jalan Prof. Hamka(Kampus 3) Ngaliyan Semarang  
Telepon. 024-7615387, Faksimile 024-7615387 Semarang 50185

### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Syariah dan  
Hukum UIN Walisongo  
Semarang

*Assalamu'alaikumWr.Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan skripsi saudara :

Nama : Astrid Alodia Mawarid  
NIM : 1702056043  
Jurusan : Ilmu Hukum  
Judul : **Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang ditinjau dari Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Dengan ini kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

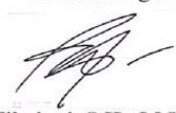
*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Semarang, 6 Desember 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. H. Ali Imron, S.H., M.Ag.

  
Riza Fibriani, S.H., M.H.

## HALAMAN PENGESAHAN



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

Jalan Prof. Dr. Hamka Km. 2 Kampus III Ngaliyan Telp./Fax 024-7601291 Semarang 50185

### PENGESAHAN

Nama : Astrid Alodia Mawarid  
Nim : 1702056043  
Judul : "Perindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang ditinjau dari Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen"

Telah dimunaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus, pada tanggal :

20 Desember 2022

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 tahun akademik 2022.


Semarang, 27 Desember 2022

**Ketua Sidang / Penguji**

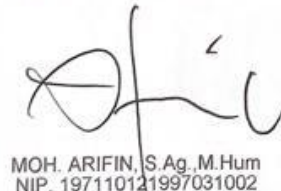


SUPANGAT, M.Ag.  
NIP. 197104022005011004  
Penguji Utama I


**Sekretaris Sidang / Penguji**




Dr. H. ALI IMRON, M.Ag.  
NIP. 197307302003121003  
Penguji Utama II



MOH. ARIFIN, S.Ag., M.Hum  
NIP. 197110121997031002  
Pembimbing I



FENNY BINTARAWATI, M.H.  
NIP. 198907262019032011  
Pembimbing II



Dr. H. ALI IMRON, M.Ag.  
NIP. 197307302003121003



RIZA FIBRIANI, M.H.  
NIP. 198902112019032015

## **MOTTO**

*“Ubi jus ibi remedium”*

Dimana ada hak, disana ada kemungkinan menuntut, memperolehnya atau memperbaikinya apabila hak tersebut dilanggar

## **PERSEMBAHAN**

Penulisan Hukum ini penulis buat dan persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas rahmat yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan Penulisan Hukum ini.
2. Orangtua penulis (Papi Ponco dan Mami Yunita) yang tak henti-hentinya berdoa untuk kemudahan dan kelancaran dalam proses penulisan hukum ini.
3. Rizaldy Yusuf Syahputra, seseorang special yang selalu menemani dan mendukung saya dengan sepenuh hati dalam proses pengerjaan skripsi ini.
4. Kakak dan Adik (Icha, Afi dan Azka) tercinta penulis yang selalu memberi semangat dan doa kepada penulis.
5. Dosen Pembimbing yang penulis hormati, Bapak Dr. H. Ali Imron, SH., M.Ag dan Ibu Riza Fibriani, S.H., M.H
6. Keluarga besar bleyot tersayang (Ayuocta, Destria, dan Anita), terimakasih atas waktu kalian untuk saling bercerita, gibah, dan memotifasi serta lawakan disela-sela penulis dalam menyelesaikan skripsi. Special thanks untuk Ayuocta yang selalu mengantar saya ke kampus, perpustakaan, dan lokasi penelitian.
7. Sahabat terdekat saya Yasmine Salsabila, Tiara Medisa dan Maulida Nuris Sabila yang telah menemani dari awal masuk UIN Walisongo hingga saat ini, serta teman-teman seperjuangan dari kelas PIH B terutama Zanah karena banyak membantu saya dalam penulisan.
8. Almamater Universitas Islam Negeri Walisongo yang penulis banggakan.
9. Diri saya sendiri.

## DEKLARASI

### DEKLARASI

Dengan kejujuran dan penuh tanggung jawab, penyusun menyatakan bahwa skripsi yang ditulis oleh penyusun ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan sebagai rujukan.

Semarang, 2 Desember 2022

Deklarator



Astrid Alodia Mawarid  
NIM 1702056043

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penyusunan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	,	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	-
ت	Ta'	T	-
ث	Sa'	Š	S dengan titik di atas
ج	Jim	J	-
ح	Ha'	H	H dengan titik dibawah
خ	Kha"	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Zal	Ž	Z dengan titik di atas
ر	Ra"	R	-
ز	Za"	Z	-
س	Sin	S	-
ش	Syin	Sy	-
ص	Sad	S	S dengan titik di bawah
ض	Dad	D	D dengan titik di bawah
ط	Ta"	T	T dengan titik di bawah
ظ	Za"	Z	Z dengan titik di bawah
ع	„Ain	'	Koma terbalik
غ	Gain	G	-
ف	Fa"	F	-
ق	Qaf	Q	-
ك	Kaf	K	-
ل	Lam	L	-
م	Mim	M	-
ن	Nun	N	-
و	Waw	W	-
ه	Ha	H	-

ء	Hamzah	,	<i>Apostrof</i> lurus miring (tidak utk awal kata)
ي	Ya	Y	-
ة	Ta"marbutah	H	Dibaca <i>ah</i> ketika <i>mauquf</i>
ة...	Ta"Marbutah..	H / t	Dibaca <i>ah/at</i> ketika <i>mauquf</i> (terbaca mati)

## 2. Vokal Pendek

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
-	A	Bunyi <i>fathah</i> Pendek	انل
-	I	Bunyi <i>kasrah</i> Pendek	سنل
-	U	Bunyi <i>dlammah</i> Pendek	احد

## 3. Vokal Panjang

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
اا	A	Bunyi <i>fathah</i> Panjang	كان
يي	I	Bunyi <i>kasrah</i> Panjang	فيك
وو	U	Bunyi <i>dlammah</i> panjang	كونو

## 4. Diftong

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
و...	Aw	Bunyi <i>fathah</i> diikuti <i>waw</i>	موز
ي...	Ai	Bunyi <i>fathah</i> diikuti <i>ya'</i>	كيد

## 5. Pembauran Kata Sandang Tertentu

Arab	Latin	Keterangan	Contoh
ال...	Al	Bunyi <i>al Qamariyah</i>	القمرية
ش ال	as-sy...	Bunyi <i>al Syamsiyah</i> dengan/huruf berikutnya	الشمس
وال...	wal/wasy-sy	Bunyi <i>wal Qamariyah / alSyamsiyah</i> diawali huruf hidup adalah tidak terbaca	والقمرية / والشمس



## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK ATAS PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) UP3 SEMARANG DITINJAU DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penulisan hukum ini dapat berjalan dengan lancar berkat doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. H. Imam Taufiq, M.Ag., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Mohammad Arja Imroni, M.Ag., Selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang beserta jajarannya, wakil Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Bapak Dr. Ali Imron, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan I, Bapak H. Tolkah, S.Ag, MA. Selaku Wakil Dekan II dan Bapak Dr. H. Ahmad Izzudin, M.Ag. selaku Wakil Dekan III.
3. Ibu Hj. Briliyan Ernawati, SH, M.Hum dan Ibu Novita Dewi Masyithoh, SH, M.H selaku kajur dan sekjur Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
4. Bapak Dr. Ali Imron, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo serta selaku Pembimbing I saya, yang telah memberikan bimbingan dan kesabarannya kepada saya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

5. Ibu Riza Fibriani SH., M.H, selaku Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo dan selaku Pembimbing II saya, yang telah memberikan bimbingan dan kesabarannya kepada saya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, terkhusus Dosen Program Studi Ilmu Hukum, yang dengan ikhlas membagikan ilmunya kepada penulis selama menjalani proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
7. Seluruh staf dan pegawai akademik Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang yang telah banyak membantu melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya selama menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
8. Orangtua penulis (Papi Ponco dan Mami Yunita) yang tak henti-hentinya berdoa untuk kemudahan dan kelancaran dalam proses penulisan hukum ini.
9. Rizaldy Yusuf Syahputra, seseorang special yang selalu menemani dan mendukung saya dengan sepenuh hati dalam proses pengerjaan skripsi ini.
10. Kakak dan Adik tercinta penulis (Icha, Afi dan Azka) yang selalu memberi semangat dan doa kepada penulis.
11. Keluarga besar bleyot tersayang (Ayuocta, Destria, dan Anita), terimakasih atas waktu kalian untuk saling bercerita, gibah, dan memotifasi serta lawakan disela-sela penulis dalam menyelesaikan skripsi. Special thanks untuk Ayuocta yang selalu mengantar saya ke kampus, perpustakaan, dan lokasi penelitian.
12. Sahabat terdekat saya Yasmine Salsabila, Tiara Medisa dan Maulida Nuris Sabila yang telah menemani dari awal masuk UIN Walisongo hingga saat ini, serta teman-teman seperjuangan dari

kelas PIH-B terutama Zanah karena banyak membantu saya dalam penulisan.

13. Almamater tercinta, terkhususnya keluarga besar program studi Ilmu Hukum, Fakultas Syari'ah dan Hukum, UIN Walisongo Semarang.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis sangat menyadari bahwa penulisan hukum ini masih banyak kekurangan yang perlu disampaikan. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan hukum ini, semoga penulisan hukum ini bermanfaat bagi penulis sendiri maupun banyak pihak.

Semarang, 2 Desember 2022



Astrid Alodia Mawarid

## ABSTRAK

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Penyebab pemadaman listrik ada dua yaitu pemadaman terencana dan tidak terencana. PT. PLN (Persero) wajib menyediakan tenaga listrik dengan kualitas baik secara terus-menerus karena konsumen memiliki hak yaitu hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan secara yuridis empiris, yaitu penelitian yang tidak hanya meneliti normanya saja tetapi juga meneliti penerapan hukum atau bekerjanya hukum di masyarakat. Penelitian hukum secara yuridis maksudnya penelitian yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Upaya yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dengan cara mengisi formulir dengan mendatangi kantor PLN UP3 Semarang di Jl. Pemuda No. 93 atau melalui aplikasi PLN Mobile, *call center* dan media jejaring sosial. Bentuk perlindungan terhadap konsumen yang terpenting adalah perlindungan hukum, sebab hukum dapat mengakomodir berbagai kepentingan konsumen dan memiliki daya paksa dalam keberlakuannya di masyarakat. Bentuk perlindungan hukum atas pemadaman listrik sepihak yang merugikan konsumen listrik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

**Kata Kunci : PT. PLN, Perlindungan, Konsumen, Listrik**

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
DEKLARASI.....	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
BAB I.....	15
A. Latar Belakang .....	15
B. Rumusan Masalah .....	18
C. Tujuan Penelitian .....	18
D. Manfaat Penelitian.....	18
E. Tinjauan Pustaka.....	19
F. Metodologi Penelitian.....	20
G. Sistematika Penulisan .....	25
BAB II.....	27
A. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	27
B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen .....	31
C. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.....	36
D. Tanggung Jawab dan Perbuatan yang dilarang bagi Pelaku Usaha.....	38
E. Upaya Hukum .....	48
BAB III .....	50
A. Profil Company PT. PLN UP3 SEMARANG.....	50
1. Riwayat Berdirinya .....	50
2. Visi dan Misi.....	52
3. Tugas Pokok dan Fungsi .....	53
4. Struktur Organisasi .....	59
5. Dasar Hukum .....	60

6.	Produk, Jasa, dan Layanan .....	61
	B. Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero).....	67
BAB IV	.....	71
	A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dalam Kasus Pemadaman Listrik menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen .....	71
	B. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero) UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Semarang .....	79
BAB V	.....	89
	A. KESIMPULAN .....	89
	B. SARAN .....	90
DAFTAR PUSTAKA	.....	91
LAMPIRAN	.....	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	101

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen<sup>1</sup>. Sedangkan pengertian konsumen yaitu 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. Konsumen menjadi objek aktifitas bisnis untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, kualitas produk, ataupun penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen<sup>2</sup>. Peraturan yang mengatur tentang perlindungan konsumen itu sendiri terdapat pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Kebutuhan terhadap aliran listrik salah satu pendukung yang sangat mempunyai peranan penting terhadap kehidupan bangsa dan benegara. Dengan adanya kemajuan teknologi membawa dampak yang besar dan menjadikan masyarakat mudah melakukan berbagai kegiatan yang cara teknisnya menggunakan aliran listrik. Aliran listrik sangat berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat sehari-hari. Maka dari itu aliran listrik menjadi sumber energi yang utama dan kebutuhan masyarakat sangat tergantung dengan adanya aliran listrik. Saat ini keberadaan listrik menjadi pendorong serta meningkatkan taraf hidup orang banyak. Dapat dibuktikan dengan banyaknya penggunaan aliran listrik oleh masyarakat, baik dalam kebutuhan rumah tangga maupun dalam sektor industri dan pembangunan. Dengan adanya peranan penting aliran listrik bagi masyarakat, maka pengelolaan tenaga listrik di Indonesia pelaksanaanya dimiliki oleh PT. Perusahaan Listrik Negara yang selanjutnya disebut dengan PT. PLN. PT. PLN

---

<sup>1</sup> Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>2</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Gramedia, 2003)

sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki kuasa untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan ketenagalistrikan yang berada di Indonesia<sup>3</sup>.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu perusahaan yang menyediakan kebutuhan listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 tentang ketenagalistrikan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kekuasaan penuh mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Negara Republik Indonesia. Dengan adanya Undang - Undang ini sudah seharusnya PT. PLN (Persero) melakukan peningkatan dalam pelayanan terhadap konsumen. Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas kepada pelayanan dibidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan. Idealnya, antara hak dengan kewajiban berjalan secara paralel. Pelanggan membayar rekening listrik tepat waktu dan sekaligus pelanggan juga mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dalam keadaan baik. Banyak hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen, diantaranya mengenai pemadaman listrik yang sering dilakukan secara sepihak oleh PLN.

Penyebab pemadaman listrik tidak semata-mata kelalaian PT. PLN (Persero), hal tersebut dapat pula disebabkan oleh berbagai faktor misalnya hal-hal diluar perkiraan manusia yaitu bencana alam atau cuaca buruk yang merusak sarana prasarana pasokan tenaga listrik. Namun hal ini jarang terjadi. Sementara yang sering terjadi adalah akibat pasokan tenaga listrik kurang sementara konsumsi tenaga listrik semakin bertambah. Serta akibat proses perawatan, pemeliharaan, dan pengembangan sarana dan prasarana tenaga listrik. Diluar berbagai faktor tersebut, sudah merupakan kewajiban PT. PLN (Persero) untuk menyediakan tenaga listrik dengan kualitas baik secara terus-menerus. Karena konsumen memiliki hak yaitu hak untuk mendapatkan keamanan dari pemakaian

---

<sup>3</sup> Sugiharto, dkk., *BUMN Indonesia, Isu, Kebijakan, dan Strategis*, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2005) 78



produk yang ditawarkan, hak untuk mendapatkan informasi tentang produk yang akan dikonsumsi, hak untuk memilih produk yang digunakan, dan hak untuk didengar<sup>4</sup>. Dan apabila terjadi pemadaman listrik, seharusnya PT. PLN (Persero) memberitahukan kepada pelanggan/masyarakat sekurang-kurangnya 1×24 jam sebelum terjadinya pemadaman listrik tersebut. Ataupun bila pemadaman listrik terjadi diluar kendali, sesudahnya PT. PLN (Persero) dapat memberitahukan informasi penyebab pemadaman listrik tersebut kepada pelanggan/masyarakat. Namun pada saat ini apabila terjadi pemadaman listrik, PT. PLN (Persero) seakan-akan bersikap tidak memiliki kewajiban apapun dan pelanggan atau masyarakat seakan-akan telah terbiasa dengan pemadaman listrik dan tidak memiliki hak apapun.

Contoh kasus pemadaman listrik baru-baru ini yang terjadi di Kecamatan Ngaliyan, Semarang pada hari Selasa (4/5/2021) lalu, yakni terjadi pemadaman listrik yang terjadi pada pagi hari. Dari contoh kerugian yang dialami oleh masyarakat ini terdapat kerugian yang sangat mengganggu, pasalnya pada saat kejadian tersebut sempat mengganggu pelaksanaan sekolah dan kuliah online. Oleh karena itu dari contoh kasus tersebut perlu adanya perlindungan hukum bagi konsumen terkait pemadaman yang terjadi akibat kesalahan dari PT. PLN (Persero) yang daitur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999.

Melihat hal tersebut, Penulis tertarik untuk mengangkat masalah diatas untuk dijadikan suatu bahan kajian yang akan dituangkan dalam bentuk skripsi, dengan judul ***“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LISTRIK ATAS PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) UP3 SEMARANG DITINJAU DARI PERSPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”***

---

<sup>4</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo, 2000) 16

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apa saja bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen Safira Salon *and* SPA dalam kasus pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen?
2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen listrik bila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dalam kasus pemadaman listrik tinjauan UU No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen.
2. Untuk mengetahui perlindungan hukum terhadap konsumen PT. PLN (Persero) UP3 Semarang sebagai pelaku usaha energi listrik dengan konsumen listrik sebagai pengguna jasa ketenagalistrikan.
3. Untuk mengetahui bentuk upaya hukum yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang untuk memenuhi kewajibannya terhadap konsumen yang mengalami kerugian dalam hal terjadi kasus pemadaman listrik.

## **D. Manfaat Penelitian**

Selain memiliki tujuan, penelitian dalam penulisan skripsi ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat yang mana diantaranya terdapat dua manfaat, yaitu:

1. Manfaat Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan wawasan mengenai pentingnya perlindungan konsumen serta memberikan sumbangan pemikiran keilmuan di bidang hukum keperdataan khususnya di bidang perlindungan konsumen bagi pengguna jasa ketenagalistrikan.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti - peneliti lain dimasa mendatang yang bermaksud mengkaji hal yang relevan dengan penelitian dalam penulisan skripsi ini.

## 2. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan terhadap PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dalam meningkatkan mutu dan kinerjanya dalam melayani konsumen dan menjalankan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan ketersediaan energi listrik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat mengenai adanya perlindungan hukum terhadap hak-haknya ketika terjadi pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

## E. Tinjauan Pustaka

Dalam menyusun skripsi ini peneliti sadar akan pentingnya referensi yang perlu di cantumkan untuk menghindari adanya plagiasi, peneliti menggunakan telaah pustaka dari beberapa buku menarik dan juga beberapa skripsi menarik dari karya orang lain :

1. Skripsi Kusmianto Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik pada PT. PLN (*Persero*) Cabang Makassar” Dalam skripsi ini, dijelaskan tentang banyak pilihan upaya-upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik apabila dirugikan oleh PT. PLN Cabang Makassar dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik dengan cara menyampaikan keluhannya melalui nomor telepon 123 atau datang sendiri ke Jalan Monginsidi Makassar. Sementara lokasi penelitian penulis dilaksanakan di PT. PLN UP3 Semarang.
2. Skripsi Septian Adi Chandra Universitas Negeri Semarang dengan judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaan Listrik dalam rangka Pemeliharaan Jaringan oleh PT. PLN (*Persero*) Rayon Kudus Kota” Dalam skripsi ini, dijelaskan tentang sebagian besar desa di bawah lingkup PT. PLN (*Persero*) Rayon Kudus Kota tidak mengerti tentang haknya sebagai konsumen oleh karena itu negara harus memberikan perlindungan

dengan cara penginformasian yang lebih jelas oleh karna itu PLN hendaknya memberikan penginformasian yang jelas terhadap perencanaan pemadaman. Sementara penelitian penulis berfokus pada perlindungan konsumen akibatv kerugian yang dialami konsumen atas pemadaman listrik.

3. Jurnal dari Jurnal yang di tulis oleh Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, S.H.,M.H Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan Judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999”. Dalam Jurnal ini di jelaskan tentang proses pelaksanaan pemadaman listrik oleh PT PLN, wujud perlindungan hukum bagi konsumen dan pemadaman listrik sepihak oleh PT. PLN, serta kendala dan solusi dalam melaksanakan perlindungan konsumen terhadap pemadaman listrik sepihak. Pembeda skripsi tersebut dan penulis yaitu penulis berfokus pada upaya hukum juga, tidak hanya pemadaman listrik.
4. Jurnal dari Jurnal yang di tulis oleh Gabriela Patricia Andrea dengan Judul “Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (*Persero*)”. Dalam Jurnal ini di jelaskan tentang kewajiban PT PLN (*Persero*) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, sementara penelitian penulis mengacu pada hak-hak apa yang didapatkan konsumen PLN atas pemadaman listrik.
5. Skripsi Pandu Prasetyo Universitas Jember dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen atas Kerugian Pemadaman Listrik yang Disebabkan Kerusakan Sutek oleh PT PLN Persero wilayah Jawa-Bali”. Dalam skripsi ini, dijelaskan tentang bentuk perlindungan hukum bagi konsumen dalam tindakan preventif atas pemadaman listrik wilayah Jawa-Bali. Pembeda dengan skripsi penulis yaitu penulis berfokus pada kerugian konsumen atas pemadaman listrik.

## **F. Metodologi Penelitian**

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari

sesuatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya. Di samping itu, juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala yang bersangkutan. Metodologi berarti sesuai dengan metode atau cara tertentu, sistematis berarti berdasarkan suatu sistem, sedangkan konsisten berarti tidak adanya hal-hal yang bertentangan dengan suatu kerangka tertentu<sup>5</sup>. Penelitian merupakan suatu sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, baik dari segi teoritis maupun praktis, dan merupakan suatu bagian pokok dari ilmu pengetahuan, yang bertujuan untuk lebih mengetahui dan lebih memperdalam segala segi kehidupan<sup>6</sup>.

Penyusunan penulisan hukum dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang Ditinjau dari Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”, diperlukan data yang akurat. Perolehan data yang diperlukan dalam penyusunan penulisan hukum ini untuk memenuhi syarat baik kualitas maupun kuantitas, maka penulisan hukum ini menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

#### 1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan secara *yuridis empiris*, yaitu penelitian yang tidak hanya meneliti normanya saja tetapi juga meneliti penerapan hukum atau bekerjanya hukum di masyarakat, sehingga tidak hanya meneliti bahan kepustakaan (data sekunder) yang berupa bahan-bahan hukum, tetapi juga mengamati perilaku manusia dalam melaksanakan hukum. Penelitian hukum secara yuridis maksudnya penelitian yang mengacu pada peraturan perundang-undangan yang ada yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, sedangkan penelitian hukum empiris digunakan untuk mendapatkan pengetahuan empiris mengenai realita yang terjadi di lapangan mengenai Perlindungan Hukum Terhadap

---

<sup>5</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 1986), 42-43

<sup>6</sup> *Ibid*, hal 3

Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang Ditinjau dari Prespektif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengkategorikan sebagai penelitian yang bersifat *deskriptif analitis*. Bersifat *deskriptif* maksudnya penelitian yang bertujuan untuk melukiskan keadaan obyek atau peristiwa juga akan mengambil simpulan secara umum dari masalah yang dibahas<sup>7</sup>, sedangkan *analitis* berarti melakukan telaah terhadap fenomena atau peristiwa secara keseluruhan, maupun terhadap bagian-bagian yang membentuk fenomena-fenomena tersebut serta hubungan keterkaitannya<sup>8</sup>. Penelitian *deskriptif analitis*, yaitu suatu penelitian yang berusaha menggambarkan masalah hukum, sistem hukum dan mengkajinya atau menganalisanya sesuai dengan kebutuhan dari penelitian bersangkutan.

## 3. Subjek dan Objek Penelitian

### a. Subjek Penelitian

Subjek Penelitian adalah informan. Informan atau narasumber adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam penelitian<sup>9</sup>. Subjek penelitian yang dimaksud dalam penulisan ini adalah subjek yang ditunjuk untuk diteliti dan merupakan sumber data atau informan yang tepat terkait dengan objek yang diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah Pejabat PLN (Persero) UP3 Semarang dan Pemilik serta konsumen Safira Salon *and* SPA. Penelitian ini dimulai pada tanggal 4 Mei 2021 s/d 12 September 2022.

### b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah apa yang akan diselidiki dalam kegiatan penelitian. Objek penelitian menurut sumbernya dibagi menjadi dua, yaitu objek primer dan objek sekunder. Objek primer adalah objek yang diperoleh melalui

---

<sup>7</sup> Sutrisno Hadi, *Metodelogi Research Jilid 1*, (Yogyakarta: Abdi Offset, 2000) 13

<sup>8</sup> Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: GP Press, 2008) 7

<sup>9</sup> Andi Prastowo, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: AR-RUZZ Media, 2014) 195

sumber pertama, yaitu hasil wawancara, sedangkan objek sekunder adalah objek yang diperoleh melalui sumber kedua, yaitu dokumen-dokumen tertulis, buku-buku teks, dan berbagai hasil pembicaraan lainnya yang secara keseluruhan berfungsi untuk mendukung sumber objek dan objek primer tersebut<sup>10</sup>.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara untuk memperoleh atau mengumpulkan mengenai masalah-masalah yang berhubungan dalam penelitian ini, disini penulis akan mempergunakan data primer dan data sekunder<sup>11</sup>. Data yang diperlukan dalam penelitian ini, yaitu:

##### a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yakni perilaku warga masyarakat, melalui penelitian<sup>12</sup>. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan dengan melakukan wawancara.

##### b. Data Sekunder

Data Sekunder antara lain, mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian, dan seterusnya<sup>13</sup>. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui buku-buku, hasil penelitian, artikel ilmiah, makalah, dokumen yang berkaitan dengan penelitian dalam hal ini PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer dan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui:

##### a. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah cara memperoleh data yang bersifat primer.

Studi lapangan digunakan untuk memperoleh data-data dengan

---

<sup>10</sup> *Ibid*, 199-201.

<sup>11</sup> Ronny Hanitijo Sumitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia, 1990) 98

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto, *Op.cit*, 12

<sup>13</sup> *ibid*

mengadakan tanya jawab (wawancara)<sup>14</sup>. Salah satu metode pengumpulan data studi lapangan adalah dengan melakukan wawancara langsung, yaitu wawancara yang dilakukan secara tatap muka dengan pihak yang diwawancara<sup>15</sup>.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewancarai dan jawaban diberikan oleh diwawancara. Kedudukan kedua pihak secara berbeda ini terus dipertanyaan selama proses tanya jawab berlangsung, berbeda dengan dialog yang kedudukan pihak-pihak terlibat bisa berubah dan bertukar fungsi setiap saat, waktu proses dialog sedang berlangsung. Orang yang mengajukan pertanyaan dalam proses wawancara disebut pewawancara (*interview*) dan yang memberikan wawancara disebut (*interview*)<sup>16</sup>.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan metode bebas terpinpin, yaitu wawancara yang menggunakan catatan-catatan mengenai pokok-pokok yang akan ditanyakan, sehingga masih memungkinkan adanya variasi-variasi pertanyaan yang disesuaikan dengan situasi ketika *interview* dilakukan. Catatan mengenai pokok-pokok ini bertujuan agar arah *interview* tetap dapat dikendalikan dan tidak menyimpang dari pedoman yang ditetapkan sebelumnya<sup>17</sup>.

#### b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari landasan teori dari permasalahan penelitiannya sehingga penelitian yang dilakukan bukanlah aktivitas yang bersifat “*trial and error*”. Aktivitas ini merupakan tahapan yang sangat penting, bahkan dapat dikatakan bahwa studi kepustakaan merupakan separuh dari keseluruhan aktivitas penelitian itu sendiri<sup>18</sup>. Penelitian Kepustakaan dilakukan dengan studi dokumen melalui bahan

---

<sup>14</sup> Ronny Hanitijo Sumitro, *Op.cit*, 98

<sup>15</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2011) 108

<sup>16</sup> *Ibid*, 105

<sup>17</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum*. (Jakarta: Ghalia, 1983) 73

<sup>18</sup> Bambang Sunggono, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013) 112



hukum untuk memperoleh data sekunder dengan cara mencari dan mempelajari sumber-sumber data yang berkaitan dan berhubungan dengan penelitian.

## 6. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan cara untuk menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang sudah terkumpul<sup>19</sup>. Data yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif.

Metode kualitatif adalah suatu cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan serta juga tingkah laku yang nyata, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Seorang peneliti yang mempergunakan metode kualitatif tidak semata-mata bertujuan, mengungkapkan kebenaran saja, tetapi juga bertujuan untuk memahami gejala tersebut<sup>20</sup>.

Penulisan hukum dengan metode penelitian kualitatif ini menggunakan analisis data secara induktif, yakni prosesnya diawali dari upaya memperoleh data yang detail, berkenaan dengan topik atau masalah penelitian, tanpa evaluasi dan interpretasi kemudian dikategorikan, diabstraksi serta dicari tema, konsep atau teori sebagai temuan<sup>21</sup>.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hukum ini penulis dalam menyusun penulisan hukum ini menguraikan masalah yang terbagi menjadi 5 (lima) bab. Pembagian penulisan hukum ini ke dalam bab-bab adalah untuk menjelaskan dan menguraikan setiap masalah dengan baik, adapun gambaran yang lebih jelas akan diuraikan dalam sistematika sebagai berikut:

---

<sup>19</sup> Ronny Hanitiyo Sumitro, *Op.cit*, 98

<sup>20</sup> *Ibid*, 93

<sup>21</sup> Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: UMM Press, 2004) 15

Bab I : Pendahuluan merupakan bab yang akan membahas mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan<sup>22</sup>.

Bab II : Kerangka Teori, yang terdiri dari pengertian perlindungan konsumen dan pengertian perlindungan konsumen, azas dan tujuan perlindungan konsumen, hak dan kewajiban konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, serta tanggung jawab dan perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha.

Bab III : Memaparkan mengenai profil company PT. PLN (Persero) UP3 Semarang yang berupa Riwayat berdirinya, visi dan misi, tugas pokok dan fungsi, struktur organisasi, dasar hukum, serta produk jasa dan layanan. Kemudian menjelaskan tentang bagaimana proses pemadaman listrik.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan merupakan bab yang berisi pembahasan yang akan disajikan dari data yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah dianalisis. Hasil penelitian dan pembahasan yang telah diperoleh dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan mengacu pada pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penulisan skripsi ini.

Bab V : Penutup yang berisikan kesimpulan, saran-saran dan penutup. Bagian akhir terdiri dari daftar kepustakaan, riwayat hidup penulis, dan lampiran-lampiran.

---

<sup>22</sup> Buku Panduan Skripsi FSH 2019

## **BAB II**

### **KERANGKA TEORI**

#### **A. Pengertian Perlindungan Konsumen**

##### 1. Pengertian Perlindungan

Secara kebahasaan, kata perlindungan dalam bahasa Inggris disebut dengan *protection*. Pengertian perlindungan yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia atau yang selanjutnya disebut KBBI adalah tempat berlindung dan atau hal (perbuatan dan sebagainya) memperlindungi<sup>23</sup>, sedangkan menurut Black's Law Dictionary, *protection* adalah *the act of protecting*. Pengertian secara leksikal kata perlindungan dalam hal ini menunjukkan pada peristiwa atau perbuatan. Perlindungan juga diartikan sebagai hal atau perbuatan yang berupa pemberian jaminan atas keamanan, ketentraman, kesejahteraan dan kedamaian dari pelindung kepada yang dilindungi dari bahaya atau resiko yang mengancamnya.

##### 2. Pengertian Konsumen

Bagi para ahli hukum pada umumnya sepakat bahwa arti konsumen adalah, pemakai terakhir dari benda dan jasa yang diserahkan kepada mereka oleh pengusaha. Dalam buku A.Z. Nasution yang berjudul aspek-aspek hukum masalah perlindungan konsumen, istilah konsumen berasal dari bahasa *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument* (Belanda). Secara harfiah arti kata *consumer* adalah lawan dari produsen, setiap orang yang menggunakan barang<sup>1</sup>. Pengertian konsumen dalam arti umum adalah pemakai, pengguna barang dan/atau jasa untuk tujuan tertentu<sup>1</sup>. Sedangkan menurut Pasal 1 ayat (2) UUPK, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi

---

<sup>23</sup> "perlindungan". KBBI Daring, 2016. Web. 29 November 2021.

kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>24</sup>.

Berdasarkan pengertian di atas, subyek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan jasa. Menurut A.Z. Nasution, orang yang dimaksud di atas adalah orang alami bukan badan hukum. Sebab yang memakai, menggunakan dan atau memanfaatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan hanyalah orang alami atau manusia. Di dalam penjelasan Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) disebutkan bahwa di dalam kepustakaan ekonomi dikenal dengan istilah konsumen akhir dan konsumen antara. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk barang atau jasa untuk membuat barang atau jasa lainnya untuk diperdagangkan.

Batasan-batasan tentang konsumen akhir menurut A.Z. Nasution adalah setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang tersedia di dalam masyarakat, digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup pribadi, keluarga, atau rumah tangganya, dan tidak untuk kepentingan komersial. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud konsumen adalah pemakai terakhir dari barang dan/atau jasa untuk kepentingan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Menurut Hondius, para ahli hukum pada umumnya sepakat mengartikan konsumen sebagai, pemakai produksi terakhir dari benda dan jasa. Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir<sup>25</sup>. Untuk menghindari kerancuan pemakaian istilah konsumen yang mengaburkan dari maksud yang sesungguhnya, pengertian konsumen dapat terdiri dari tiga pengertian, yaitu :

---

<sup>24</sup> Arrianto Mukti Wibowo, et.al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*, Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce (Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999) 102

<sup>25</sup> Salamiah, "*Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kegiatan Jual Beli*", *Jurnal Hukum*, Vol.6 No. 12 (Desember 2014), 42.

1. Konsumen adalah sitiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk tujuan tertentu.
2. Konsumen antara adalah setiap orang yang mendapatkan barang dan/atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan/komersial.
3. Konsumen akhir adalah setiap orang alami yang mendapatkan barang dan/atau jasa, yang digukanakan untuk kebutuhan hidup pribadinya, dan keluarganya dan/atau rumah tangganya dan tidak untuk diperdagangkan kembali.<sup>26</sup>

Lebih jelas dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 butir 2 dan Pasal 1 butir 2 Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 menyebutkan: “setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lainnya dan tidak untuk diperdagangkan”<sup>27</sup>.

Untuk lebih memahami konsumen dalam pengertiannya berikut ini disampaikan Unsur-unsur Konsumen dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>28</sup>:

1. Setiap Orang, subjek yang disebut sebagai konsumen berarti setiap orang yang berstatus sebagai pemakai barang dan/atau jasa. Istila “orang” sebetulnya menimbulkan keraguan, apakah hanya individu yang lazim disebut natuurlijke person atau termasuk juga badan hukum (recht person).
2. Pemakai, sesuai dengan bunyi Pasal 1 angka (2) UUPK, kata “pemakai” menekankan, konsumen adalah konsumen akhir (ultimate consumer).
3. Istilah “pemakai” dalam hal ini tepat digunakan dalam ketentuan rumusan tersebut, sekaligus menunjukkan, barang dan/atau yang dipakai tidak sertamerta hasil dari transaksi jual beli.
4. Barang dan/atau Jasa, saat ini penggunaan istila produk sudah berkonotasi pada pengertian barang atau jasa. Dalam dunia perbankan

---

<sup>26</sup> Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana. 2013) 11

<sup>27</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>28</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2008) 29

istilah produk digunakan juga untuk menamakan jenis-jenis layanan perbankan. Barang dalam UUPK adalah setiap benda, baik berwujud maupun tidak berwujud, bergerak maupun tidak bergerak dapat dihabiskan maupun tidak dapat dihabiskan, yang dapat diperdagangkan, dipakai, dipergunakan, dan atau dimanfaatkan oleh konsumen.

5. Yang Tersedia dalam Masyarakat, barang dan/atau jasa yang ditawarkan kepada masyarakat harus tersedia dipasaran.
6. Bagi Kepentingan Diri Sendiri, Keluarga, Orang Lain, Makhluk Hidup Lain, unsur yang diletakkan dalam definisi itu mencoba memperluas pengertian kepentingan. Kepentingan ini tidak sekedar tidak hanya ditujukan untuk keluarga, tetapi juga barang dan/atau jasa itu diperuntukan bagi orang lain, dan bahkan untuk makhluk hidup lainnya.
7. Barang dan/atau Jasa itu tidak untuk Diperdagangkan, pengertian konsumen dalam UUPK ini dipertegas yakni konsumen akhir. Batasan ini sudah dipakai di berbagai negara.

### 3. Pengertian Perlindungan Konsumen

Pengertian perlindungan konsumen termaktub dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”<sup>29</sup>. Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggungjawab.

Sangat penting untuk dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi mereka. Konsumen perlu dilindungi, karena konsumen dianggap memiliki suatu “kedudukan” yang tidak seimbang dengan para pelaku usaha. Ketidakseimbangan ini menyangkut bidang pendidikan dan

---

<sup>29</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

posisi tawar yang dimiliki oleh konsumen. Sering kali konsumen tidak berdaya menghadapi posisi yang lebih kuat dari para pelaku usaha. Pelindungan konsumen yang dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala perolehan kebutuhan konsumen. Kepastian hukum itu meliputi segala upaya berdasarkan hukum untuk memberdayakan konsumen memperoleh atau menentukan pilihannya atas barang dan/atau jasa kebutuhannya serta mempertahankan atau membela hak-haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha.

Pemberdayaan konsumen itu adalah dengan meningkatkan kesadaran kemampuan, dan kemandiriannya melindungi diri sendiri sehingga mampu mengangkat harkat dan martabat konsumen. Di samping itu juga ada kemudahan dalam proses menjalankan sengketa konsumen yang timbul karena kerugian harta bendanya, keselamatan/ kesehatan tubuhnya, penggunaan dan/atau pemanfaatan produk konsumen. Perlu diingat bahwa sebelum ada Undang-Undang ini, “konsumen umumnya lemah dalam bidang ekonomi, pendidikan, dan daya tawar”.

## **B. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

### **1. Asas Hukum Perlindungan Konsumen**

Van Eikma Hommes mengemukakan bahwa asas hukum tidak boleh dianggap sebagai norma-norma hukum konkret, akan tetapi perlu dipandang sebagai dasar-dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku<sup>30</sup>. P. Scholten mengemukakan bahwa asas hukum adalah kecenderungan-kecenderungan yang disyaratkan oleh pandangan kesusilaan kita pada hukum, merupakan sifat-sifat umum dengan segala keterbatasannya sebagai pembawaan yang umum itu, tetapi tidak boleh tidak harus ada<sup>31</sup>. Asas hukum merupakan pikiran dasar yang sifatnya umum atau merupakan latar belakang dari peraturan yang konkret yang terdapat dalam dan di belakang setiap sistem hukum yang terjelma dalam peraturan perundang-undangan dan putusan hakim yang merupakan hukum positif dan dapat diketemukan dengan mencari sifat umum

---

<sup>30</sup> Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Banjarmasin: Atma Jaya, 2010) 31

<sup>31</sup> Ibid

dalam peraturan konkret tersebut. Jadi, asas hukum bukanlah kaidah hukum yang konkret, melainkan merupakan latar belakang peraturan konkret dan bersifat umum atau abstrak<sup>32</sup>.

Pasal 2 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) menyebutkan bahwa: Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum<sup>33</sup>. Penjelasan Pasal 2 UUPK menyebutkan bahwa Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan 5 (lima) asas yang relevan dalam pembangunan nasional.

a. Asas manfaat

Asas manfaat dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan. Segala upaya dalam perlindungan konsumen hendaknya harus memberikan manfaat baik bagi konsumen dan pelaku usaha. Bagi konsumen pemberlakuan UUPK yang mengatur mengenai hak dan kewajiban telah mempertegas posisinya sebagai konsumen yang dilindungi oleh hukum. Selain itu, pemberlakuan UUPK juga telah memberikan kemudahan-kemudahan bagi konsumen untuk menuntut haknya apabila dirugikan oleh pelaku usaha. Sedangkan bagi pelaku usaha pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha, namun justru sebaliknya perlindungan konsumen dapat mendorong iklim berusaha yang sehat yang mendorong lahirnya perusahaan yang tangguh dalam menghadapi persaingan melalui penyediaan barang dan/atau jasa yang berkualitas.

b. Asas keadilan

Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil. Melalui pengaturan dan penegakan hukum perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen maupun pelaku usaha

---

<sup>32</sup> Ibid 34

<sup>33</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



dapat mendapatkan dan memperjuangkan hak-hak secara adil sebagaimana telah ditentukan dalam UUPK.

c. Asas keseimbangan

Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual<sup>34</sup>. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan dapat mengakomodir segala macam kepentingan-kepentingan baik konsumen, pelaku usaha dan pemerintah secara seimbang, baik dari aspek regulasi maupun penegakan norma-norma perlindungan konsumen.

d. Asas keamanan dan keselamatan

Asas keamanan dan keselamatan dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan. Penyelenggaraan perlindungan konsumen diharapkan memperhatikan aspek-aspek keamanan dan keselamatan bagi konsumen. Dalam mewujudkan keamanan dan keselamatan konsumen atas barang dan/atau jasa diawali dengan membuat regulasi yang baik, standarisasi, serta optimalisasi lembaga-lembaga pengawas.

e. Asas kepastian hukum

Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum<sup>35</sup>.

Pemberlakuan UUPK diharapkan dapat memberikan pedoman yang pasti terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen di Indonesia. Semua pihak harus menjalankan hak dan kewajiban sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran penyelenggaraan perlindungan konsumen dilaksanakan sesuai

---

<sup>34</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta, Program Pascasarjana FH-UI, 2004) 20

<sup>35</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 2.

dengan aturan yang telah ditentukan, dengan tetap memperhatikan keadilan serta kemanfaatan bagi para pihak.

Ahmadi Miru dan Sutaraman Yudo mengemukakan bahwa substansi Pasal 2 UUPK serta penjelasannya, menunjukkan bahwa perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manusia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Hal ini juga sesuai dengan penjelasan umum dalam UUPK, bahwa UUPK ini dirumuskan dengan mengacu kepada filosofi pembangunan nasional<sup>36</sup>.

Ahmadi Miru dan Sutarman Yudo juga mengemukakan bahwa kelima asas yang terdapat dalam Pasal 2 UUPK, jika dilihat dari substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas<sup>37</sup>:

- 1) kemanfaatan yang di dalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen;
- 2) keadilan yang di dalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
- 3) kepastian hukum

## 2. Tujuan Perlindungan Konsumen

Pemberlakuan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) tujuan utamanya adalah untuk melindungi konsumen. Dalam rangka mewujudkan perlindungan terhadap konsumen, UUPK telah menetapkan sasaran atau tujuan yang hendak dicapai tersebut. Berikut ini, tujuan perlindungan konsumen dalam UUPK yang diatur dalam Pasal 3 UUPK<sup>38</sup>.

a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Perlindungan konsumen tidaklah senantiasa selalu berkaitan dengan penegakan norma-norma UUPK. Sebelum masuk ke arah penegakan hukum, perlindungan konsumen lebih diarahkan untuk meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. Kesadaran

---

<sup>36</sup> Ahmad Miru dan Sutaraman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004) 26

<sup>37</sup> Ibid.

<sup>38</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 3.

konsumen akan pentingnya perlindungan konsumen merupakan salah bentuk mencegah terjadinya kerugian yang akan timbul. Dengan meningkatnya kesadaran konsumen, maka konsumen akan cenderung lebih berhati-hati dalam mengonsumsi atau menggunakan barang dan/atau jasa. Peningkatan kemampuan dan kemandirian konsumen dimaksudkan agar konsumen memiliki kemampuan dan kemandirian untuk menghindari diri dari kemungkinan adanya kerugian akibat beredarnya barang dan/atau jasa yang ada di masyarakat.

b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa. Konsumen dalam posisinya yang lemah acap kali menjadi objek dari pelaku usaha. Posisinya yang lemah sering menyebabkan posisi tawar lemah jika dibandingkan dengan pelaku usaha. Untuk itu, paradigmanya adalah konsumen harus sejajar dengan pelaku usaha. Konsumen bukan lagi menjadi objek, melainkan menjadi salah satu subyek dalam kegiatan perdagangan, di mana baik pelaku usaha maupun konsumen merupakan 2 (dua) pihak yang sejajar dan saling membutuhkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen adalah dengan mengampanyekan konsumen cerdas.

c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Pemberdayaan konsumen merupakan salah satu cara efektif untuk mewujudkan perlindungan terhadap konsumen. Salah satu cara pemberdayaan konsumen yakni membekali konsumen dengan pengetahuan tentang hukum perlindungan konsumen, sehingga konsumen diharapkan memiliki pengetahuan dalam menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi. Pemberlakuan UUPK telah menetapkan berbagai hak dan kewajiban bagi konsumen dan pelaku usaha<sup>39</sup>. Hak dan kewajiban tersebut menjadi pedoman yang harus ditaati oleh konsumen dan pelaku usaha. Pelanggaran terhadap norma-norma UUPK membawa konsekuensi adanya kemungkinan gugatan baik dari

---

<sup>39</sup> Yusuf Shofie, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Korporasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002) 29

seorang atau sekelompok konsumen, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), maupun pemerintah atau instansi terkait. UUPK telah memberikan kemudahan-kemudahan serta akses penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK selain penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan.

e. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha. Pemberlakuan UUPK diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pelaku usaha akan pentingnya perlindungan terhadap konsumen. Pelaku usaha tidak bisa hanya mementingkan kepentingan pribadinya saja dengan mengabaikan kepentingan-kepentingan konsumen. Pelaku usaha dalam menawarkan dan/atau memasarkan produknya seyogianya dengan sikap jujur dan bertanggung jawab, karena pada dasarnya pelaku usaha bertanggung jawab atas peredaran produk yang ada di masyarakat (product liability).

f. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen<sup>40</sup>. Pemberlakuan UUPK tidaklah dimaksudkan untuk mematikan kegiatan usaha pelaku usaha. Namun justru diharapkan dapat memacu peningkatan kualitas barang dan/atau jasa yang dibuatnya. Di tengah persaingan usaha yang ada konsumen akan cenderung untuk memilih barang dan/atau jasa yang memiliki kualitas baik, serta aman untuk dipergunakan atau dikonsumsi. Kondisi demikian memacu pelaku usaha untuk senantiasa meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang dipasarkannya jika tidak ingin ditinggalkan oleh konsumennya.

### **C. Hak dan Kewajiban Konsumen Menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999**

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Republik Indonesia menjelaskan bahwa hak konsumen di antaranya adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Hak untuk memilih barang dan atau jasa serta mendapatkan barang dan atau jasa tersebut sesuai

---

<sup>40</sup> Ibid.

dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan; hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan atau penggantian, apabila barang dan atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; dan sebagainya. Sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK), Hak-Hak Konsumen adalah<sup>41</sup> :

1. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi/penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya<sup>42</sup>.

Berdasarkan pendapat di atas, maka sebagai konsumen memiliki berbagai hak dalam tindakan pembelian barang serta adanya berbagai perlindungan hukum terhadap konsumen. Sesuai dengan Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kewajiban konsumen adalah<sup>43</sup>:

---

<sup>41</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 4.

<sup>42</sup> Zulham. Op.cit 51

<sup>43</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 4.

1. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.
2. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa.
3. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

#### **D. Tanggung Jawab dan Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha**

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 1 angka 3 menyebutkan bahwa pelaku usaha adalah setiap orang-orang 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 melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Dalam penjelasannya menyatakan bahwa pelaku usaha yang termaksud dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, korporasi, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Dalam defenisi pelaku usaha yang dimaksudkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 3 sama dengan cakupan yang diklaim oleh negara-negara eropa khususnya belanda, karena pelaku usaha dapat berupa badan hukum atau orang perorang. Dalam Pasal 3 Directive Product Liability Directive (selanjutnya disebut Directive) sebagai pedoman bagi negara Masyarakat Ekonomi Eropa (MEE) Mendefenisikan Pelaku usaha/produsen adalah<sup>44</sup> :

- a. Produsen berarti pembuat produk akhir, produsen dari setiap bahan mentah, atau pembuat dari suatu suku cadang dan setiap orang yang memasang nam, merek atau suatu tanda pembedaan yang lain pada peroduk, mejadikan dirinya sebagai produsen

---

<sup>44</sup> Ahmad Miru dan Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004) 33

- b. Tanpa mengurangi tanggung gugat produsen, maka setiap orang yang mengimpor suatu produk untuk dijual, dipersewakan, atau untuk leasing, atau setiap bentuk pengedaran dalam usaha perdagangannya dalam Masyarakat Eropa, akan dipandang dalam arti produsen dalam arti Directive ini, dan akan bertanggung gugat sebagai produsen.
- c. Dalam hal suatu produsen tidak dikenal identitasnya, maka setiap leveransir/supplier akan bertanggung gugat sebagai produsen, kecuali ia memberitahukan orang yang menderiata kerugian dalam waktu yang tidak terlalu lama mengenai identitas produsen atau orang yang menyerahkan produk itu kepadanya. Hal yang sama akan berlaku dalam kasus barang/produk yang diimpor, jika produk yang bersangkutan tidak menunjukkan identitas importir sebagaimana dimaksud dalam ayat 2, sekalipun nama produsen dicantumkan.

#### 1. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Tanggung jawab merupakan terjemahan dari kata responsibility dan liability dalam bahasa Inggris, tetapi dalam kalangan sarjana banyak yang memisahkan antara responsibility yang diartikan sebagai tanggung jawab, yakni kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi dan liability diartikan sebagai tanggung gugat dan dapat juga diartikan sebagai kewajiban membayar ganti kerugian yang di derita. Hans Kelsen menggunakan kata tanggung jawab atau pertanggungjawaban walaupun adanya perbedaan penggunaan kata tersebut namun tetap memiliki satu makna yang sama yaitu mereka yang dibebankan kewajiban hukum dalam melakukan suatu tindakan maka harus bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban dengan segala konsekuensi yang ada.

Menurut Hans Kelsen, kewajiban identik dengan tanggung jawab karena subjek tanggung jawab hukum adalah subjek kewajiban hukum juga, adanya

tanggung jawab karena ada suatu hal yang tidak terpenuhi kewajibannya<sup>45</sup>. Berdasarkan KBBI atau Kamus Besar Bahasa Indonesia, tanggung jawab adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya, yang apabila terjadi sesuatu boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan dan lainnya<sup>46</sup>. Menurut Titik Triwulan pertanggungjawaban harus memiliki dasar, yaitu hal yang menyebabkan timbulnya hak hukum bagi seorang untuk menuntut orang lain sekaligus berupa hal yang melahirkan kewajiban hukum orang lain untuk memberi pertanggungjawaban<sup>47</sup>.

Dalam hukum perdata dasar dari sebuah pertanggungjawaban ada dua yaitu kesalahan dan resiko sehingga dikenal sebagai pertanggungjawaban atas dasar kesalahan atau liability without based on fault yang mengandung arti seseorang harus bertanggung jawab atas kesalahan yang diperbuatnya dan telah merugikan orang lain; dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan liability without fault yang sering disebut dengan tanggung jawab resiko atau tanggung jawab mutlak (strict liability) yang berarti bahwa pelaku usaha sebagai tergugat langsung bertanggung jawab sebagai resiko atas usahanya. Secara umum prinsip tanggung jawab dalam ilmu hukum dapat dibedakan sebagai berikut:

a. Prinsip Tanggung jawab Atas Dasar Praduga (Rebuttable Presumption of Liability Principle)

Prinsip praduga dikategorikan atas dua bentuk, pertama yaitu prinsip praduga yang menyatakan untuk selalu bertanggung jawab sampai dengan ia dapat membuktikan dirinya tidak bersalah, yang demikian hal ini dilakukan oleh tergugat. Dasar pemikiran teori pembuktian beban adalah seseorang tetap dianggap bersalah sampai ia dapat membuktikan sebaliknya bahwa ia tidak bersalah. Hal ini tentu bertentangan dengan hukum lazim yaitu bertentangan dengan asas praduga tidak bersalah. Namun jika diterapkan pada konsumen,

---

<sup>45</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Hukum Normatif* (Bandung, PT. Rineke Cipta, 2008) 18

<sup>46</sup> "tanggungjawab" KBBI Daring, 2016. Web. 30 November 2021

<sup>47</sup> Titik Triwulan, *Perlindungan Hukum bagi Pasien* (Jakarta, Prestasi Pustaka, 2010) 41



hal ini akan menjadi sangat relevan. Bila teori ini digunakan maka pembuktian harus dilakukan oleh si pelaku usaha sebagai tergugat. Namun hal ini tidak menyebabkan konsumen dapat menggugat pelaku usaha sesukanya karena kedudukan konsumen selaku penggugat tidak selalu benar dan tetap terbuka untuk digugat balik oleh pelaku usaha jika ia gagal menunjukkan kesalahan pelaku usaha tersebut.

b. Prinsip Praduga untuk Tidak Selalu Bertanggung jawab (Presumption Nonliability Principle)

Prinsip ini membebaskan pembuktian kepada penggugat. Misalnya dalam jual beli secara elektronik, kerusakan atas barang yang dibelinya setelah tiba di tangan konsumen adalah tanggung jawab dari sang konsumen itu sendiri, dalam hal ini pelaku usaha tidak dapat dituntut pertanggung jawabannya.

c. Prinsip Tanggung jawab dengan Pembatasan

Prinsip ini sangat disenangi oleh pelaku usaha namun dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen padahal yang seharusnya pihak pelaku usaha tidak diperbolehkan secara sepihak menentukan klausula yang dapat merugikan konsumen, termasuk membatasi tanggung jawabnya, jika ada pembatasan mutlak harus pula ada peraturan perundang-undangan yang jelas.

Menurut pengertian Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, pengertian 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<sup>48</sup>. Dalam penjelasan Pasal 1 angka 3 Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen tersebut, pelaku usaha yang dimaksud adalah perusahaan, korporasi, koperasi, BUMN, importir, pedagang, distributor, dan lain-lain.

Bentuk pelaku usaha menurut Pasal 1 butir 3 Peraturan Pemerintah No.58 Tahun 2001:

1. Orang perorangan, yaitu setiap individu yang melakukan kegiatan usahanya secara seorang diri.
2. Badan usaha, yaitu kumpulan individu yang secara bersama-sama melakukan kegiatan usaha.

Badan usaha dapat dikelompokkan ke dalam dua kategori, antara lain :

- a. Badan hukum, adalah badan usaha yang sudah mendaftarkan dirinya di notaris untuk mendapatkan akta pendirian yang sudah disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM seperti Perseroan Terbatas (PT).
- b. Bukan badan hukum, adalah badan usaha yang mendaftarkan dirinya di notaris yang hanya memiliki akta otentik dan tidak memiliki akta pendirian yang disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM, seperti Firma.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Pasal 6 menyebutkan bahwa hak-hak pelaku usaha meliputi<sup>49</sup>:

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

---

<sup>48</sup> Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.

<sup>49</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 6.

- b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatunya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Selain mempunyai hak-hak yang harus dipenuhi, pelaku usaha juga mempunyai kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan. Kewajiban pelaku usaha tersebut diatur dalam pasal 7 yang menyebutkan bahwa kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberikan penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan;
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/ atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan,

pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan<sup>50</sup>;

## 2. Perbuatan yang Dilarang bagi Pelaku Usaha

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, secara khusus mengatur mengenai perbuatan hukum yang dilarang bagi pelaku usaha, seperti larangan dalam memproduksi atau memperdagangkan, larangan dalam menawarkan, larangan-larangan dalam penjualan secara obral/ lelang, dan dimanfaatkan dalam ketentuan periklanan.

1. Larangan dalam memproduksi/ memperdagangkan. Pelaku usaha dilarang memproduksi atau memperdagangkan barang atau jasa, misalnya :

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan;
- b. Tidak sesuai dengan berat isi bersih atau neto;
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan, dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya;
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan sebagaimana dinyatakan dalam label, etika, atau keterangan barang atau jasa tersebut;
- e. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label;
- f. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal;
- g. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat barang, ukuran, berat isi atau neto.

Larangan dalam memproduksi/ memperdagangkan barang atau jasa bagi Pelaku usaha, seperti disebutkan diatas tercantum dalam Pasal 8 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, sebagai berikut<sup>51</sup>:

1. Pelaku usaha dilarang memproduksi dan/atau memperdagangkan barang dan/atau jasa yang:

---

<sup>50</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 7.

<sup>51</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 8.

- a. Tidak memenuhi atau tidak sesuai dengan standar yang dipersyaratkan dan ketentuan peraturan perundangundangan
- b. Tidak sesuai dengan berat bersih, isi bersih atau netto, dan jumlah dalam hitungan sebagaimana yang dinyatakan dalam label atau etiket barang tersebut
- c. Tidak sesuai dengan ukuran, takaran, timbangan dan jumlah dalam hitungan menurut ukuran yang sebenarnya
- d. Tidak sesuai dengan kondisi, jaminan, keistimewaan atau kemanjuran sebagaimana dinyatakan dalam label, etiket atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- e. Tidak sesuai dengan mutu, tingkatan, komposisi, proses pengolahan, gaya, mode, atau penggunaan tertentu sebagaimana dinyatakan dalam label atau keterangan barang dan/atau jasa tersebut
- f. Tidak sesuai dengan janji yang dinyatakan dalam label, etiket, keterangan, iklan atau promosi penjualan barang dan/atau jasa tersebut
- g. Tidak mencantumkan tanggal kadaluwarsa atau jangka waktu penggunaan/pemanfaatan yang paling baik atas barang tertentu
- h. Tidak mengikuti ketentuan berproduksi secara halal, sebagaimana pernyataan “halal” yang dicantumkan dalam label
- i. Tidak memasang label atau membuat penjelasan barang yang memuat nama barang, ukuran, berat/isi bersih atau netto, komposisi, aturan pakai, tanggal pembuatan, akibat sampingan, nama dan alamat pelaku usaha serta keterangan lain untuk penggunaan yang menurut ketentuan harus

dipasang/dibuat j. Tidak mencantumkan informasi dan/atau petunjuk penggunaan barang dalam bahasa Indonesia sesuai dengan ketentuan perundangundangan yang berlaku

2. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan barang yang rusak, cacat atau bekas, dan tercemar tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar atas barang dimaksud
3. Pelaku usaha dilarang memperdagangkan sediaan farmasi dan pangan yang rusak, cacat atau bekas dan tercemar, dengan atau tanpa memberikan informasi secara lengkap dan benar
4. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran pada ayat (1) dan ayat (2) dilarang memperdagangkan barang dan/atau jasa tersebut serta wajib menariknya dari peredaran

Demikian juga pada Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, bagi Pelaku usaha terdapat larangan dalam menawarkan/ memproduksi dimana Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan suatu barang atau jasa secara tidak benar atau seolah-olah<sup>52</sup>:

- a. Barang tersebut telah memenuhi atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu.
- b. Barang tersebut dalam keadaan baik/baru;
- c. Barang atau jasa tersebut telah mendapat atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu.
- d. Dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan, atau afiliasi.
- e. Barang atau jasa tersebut tersedia.
- f. Tidak mengandung cacat tersembunyi.
- g. Kelengkapan dari barang tertentu.
- h. Berasal dari daerah tertentu.
- i. Secara langsung atau tidak merendahkan barang atau jasa lain.

---

<sup>52</sup> Undang-undang No.8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 9.

- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan seperti aman, tidak berbahaya, atau efek sampingan tanpa keterangan yang lengkap.
- k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti.

Secara lengkap aturan pada Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dapat dilihat sebagai berikut<sup>53</sup>:

1. Pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar, dan atau seolah-olah :
  - a. Barang tersebut telah memenuhi dan/atau memiliki potongan harga, harga khusus, standar mutu tertentu, gaya atau mode tertentu, karakteristik tertentu, sejarah atau guna tertentu
  - b. Barang tersebut dalam keadaan baik dan/atau baru
  - c. Barang dan/atau jasa tersebut telah mendapatkan dan/atau memiliki sponsor, persetujuan, perlengkapan tertentu, keuntungan tertentu, ciri-ciri kerja atau aksesoris tertentu
  - d. Barang dan/atau jasa tersebut dibuat oleh perusahaan yang mempunyai sponsor, persetujuan atau afiliasi
  - e. Barang dan/atau jasa tersebut tersedia
  - f. Barang tersebut tidak mengandung cacat tersembunyi
  - g. Barang tersebut merupakan kelengkapan dari barang tertentu
  - h. Barang tersebut berasal dari daerah tertentu
  - i. Secara langsung atau tidak langsung merendahkan barang dan/atau jasa lain

---

<sup>53</sup> Ibid.

- j. Menggunakan kata-kata yang berlebihan, seperti aman, tidak berbahaya, tidak mengandung resiko atau efek samping tanpa keterangan yang lengkap
  - k. Menawarkan sesuatu yang mengandung janji yang belum pasti
2. Barang dan/atau jasa sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilarang untuk diperdagangkan
  3. Pelaku usaha yang melakukan pelanggaran terhadap ayat (1) dilarang melanjutkan penawaran, promosi, dan pengiklanan barang dan/atau jasa tersebut.

### **E. Upaya Hukum**

Pengertian dan Tujuan Upaya Hukum Suatu putusan hakim tidak luput dari kekeliruan atau kekhilafan, bahkan tidak mustahil bersifat memihak, oleh karena itu demi kebenaran dan keadilan setiap putusan hakim perlu dimungkinkan untuk diperiksa ulang, agar kekeliruan atau kekhilafan yang terjadi pada putusan dapat diperbaiki. Setiap putusan hakim pada umumnya tersedia upaya hukum, yaitu upaya atau alat untuk mencegah atau memperbaiki kekeliruan dalam suatu putusan<sup>54</sup>. Pengertian upaya hukum menurut Pasal 1 Butir 12 KUHAP adalah hak terdakwa atau penuntut umum untuk tidak menerima putusan pengadilan yang berupa perlawanan atau banding atau kasasi atau hak terpidana untuk mengajukan permohonan peninjauan kembali dalam hal serta menurut cara yang diatur dalam undang-undang. Upaya hukum adalah suatu upaya yang diberikan oleh undang-undang bagi seseorang maupun badan hukum dalam hal tertentu untuk melawan putusan hakim sebagai suatu tempat bagi pihak-pihak yang tidak puas atas adanya putusan hakim yang dianggap tidak memenuhi rasa keadilan. Tujuan dari upaya hukum itu sendiri adalah:

- a. Memperbaiki kesalahan yang dibuat oleh pengadilan yang memutus sebelumnya

---

<sup>54</sup> Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2013) 242-243



- b. Mencapai kesatuan dalam peradilan
- c. Memberi jaminan pada terdakwa maupun masyarakat bahwa peradilan berdasarkan pada fakta dan hukum secara benar.

Adanya upaya hukum merupakan jaminan baik bagi terdakwa, para pihak dan masyarakat bahwa peradilan sesuai menurut fakta, hukum dan sejauh mungkin seragam. Upaya hukum sendiri terdiri dari dua, yang pertama upaya hukum biasa dan yang kedua upaya hukum luar biasa. Aturan mengenai upaya hukum biasa terdapat dalam Bab XVII KUHAP yang terdiri dari pemeriksaan banding (*beroep*) dan pemeriksaan kasasi (*cassatie*), sedangkan aturan mengenai upaya hukum luar biasa terdapat dalam Bab XVIII KUHAP yang terdiri dari pemeriksaan kasasi demi kepentingan hukum (*cassatie in het belang van de wet*) dan peninjauan kembali (*herziening*) putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap<sup>55</sup>.

---

<sup>55</sup> Yahya Harahap, *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP Edisi Kedua*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008) 429

### **BAB III**

## **PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT. PLN UP3 SEMARANG**

### **A. Profil Company PT. PLN UP3 SEMARANG**

#### 1. Riwayat Berdirinya

Pengusahaan Kelistrikan di Indonesia dirintis oleh perusahaan-perusahaan swasta Belanda pada akhir abad ke-19 yaitu oleh pabrik-pabrik perusahaan kelistrikan untuk umum yang dinilai sangat menggantungkan, maka bermunculanlah perusahaan-perusahaan swasta milik Belanda seperti NV. ANIEM, NV. GEBEO, NV OGEM. Tahun 1927 Pemerintah Belanda membentuk s'Lands Waterkracht Bedrijven (LB) yaitu Perusahaan Listrik Negara yang mengelola PLTA Plenggan, PLTA Lamajan, PLTA Bangkok Dlago, PLTA Ubruk dan Kracak di Jawa Barat, PLTA Giringan di Madiun, PLTA Tes di Bengkulu, PLTA Tonsea Lamadi Sulawesi Utara, dan PLTU di Jakarta serta perusahaan listrik di Kotapraja.

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW<sup>56</sup>.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada

---

<sup>56</sup> <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2021/08/Company-Profile-PLN-082021.pdf>, (Diakses, 23 Januari 2022)

saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Tenaga listrik sangat penting bagi peningkatan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara umum serata mendorong peningkatan kegiatan ekonomi secara khusus, oleh karena itu usaha penyediaan tenaga listrik, pemanfaatan dan pengolahannya perlu ditingkatkan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup merata dengan mutu pelayanan yang cukup baik. Usaha peningkatan pembangunan yang berkesinambungan di bidang tenaga listrik, diperlukan upaya secara optimal memanfaatkan sumber-sumber energi listrik, sehingga penyediaan tenaga listrik terjamin. Usaha tersebut dapat tercapai bila pemerintah RI beranggapan bahwa ketentuan dan Undang-Undang yang sudah ada tidak sesuai lagi dengan perkembangan keadaan dan kebutuhan pembangunan di bidang tenaga listrik maka bersama Dewan Perwakilan Rakyat RI menetapkan Undang-Undang No. 15 tahun 1985 tentang ketenagalistrikan. Kemudian Pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Berdasarkan Peraturan Pemerintah dan Undang-Undang tersebut, ditetapkan bahwa Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai salah satu Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan<sup>57</sup>.

Pada tahun 1990 sampai tahun 2001 diadakan peningkatan efisiensi untuk usaha penyediaan tenaga listrik, maka Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara yang didirikan dengan Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1990 dinilai memenuhi persyaratan untuk dialihkan bentuknya menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Selanjutnya, dengan Peraturan Pemerintah RI No. 23 tahun 1994 tanggal 16 april 1994 tentang Pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Hal ini tercantum dalam Anggaran Besar PT. PLN (Persero)

---

<sup>57</sup> Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik

Akta Notaris Sutjipto SH, No 109 tanggal 30 Juli 1994. Setelah itu adanya Restrukturisasi tahun 2000 sesuai Keputusan General Manager Nomor: 038.K/021/PD.I/2001 tanggal 10 April 2001 PT PLN (Persero) Area Pelayanan Pelanggan Semarang disingkat PT. PLN (Persero) AP Semarang dan Ranting berubah menjadi Unit Pelayanan Pelanggan disingkat UP. Pada tahun 2003, melalui Keputusan General Manager PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Nomor 123.K/021/GM/2003 berubah struktur organisasi menjadi APJ sedangkan Unitnya menjadi UP/UJ dan UPJ. PT. PLN (Persero) APJ Semarang merupakan Badan Milik Negara (BUMN) Pengatur Kebijakan Tenaga Kelistrikan Pertambangan dan Usaha lainnya di wilayah dan memiliki kantor di Jl. Pemuda nomor 93 Semarang. Sepanjang 75 tahun perjalanan, PT PLN (Persero) telah berhasil menjadi salah satu perusahaan dengan aset terbesar di Indonesia sebesar Rp 1.589 Triliun<sup>58</sup>.

## 2. Visi dan Misi

PLN memiliki visi untuk menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan Nomor 1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi<sup>59</sup>. Dalam mewujudkan visi tersebut, PLN mengemban misi untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. PLN juga bertekad untuk menjadikan tenaga listrik sebagai media meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

Dalam kesehariannya PLN selalu berupaya menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan, sedangkan PT. PLN (Persero) UP3 Semarang juga memiliki visi dan misi sendiri meliputi :

---

<sup>58</sup> <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2021/08/Company-Profile-PLN-082021.pdf>, Op.Cit., (Diakses, 23 Januari 2022)

<sup>59</sup> <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (Diakses, 24 Januari 2022)

## **VISI**

Visi PT. PLN (Persero) UP3 Semarang adalah : “Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.”.

## **MISI**

Misi PT. PLN (Persero) UP3 Semarang adalah<sup>60</sup> :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

### 3. Tugas Pokok dan Fungsi

Kantor PT. PLN (Persero) UP3 Semarang berkedudukan di Jalan Pemuda Nomor 93 Semarang dan merupakan bagian organisasi unit pelaksana pada PT. PLN Unit Induk Distribusi Jateng dan D.I.Y. Dipimpin oleh seorang Manajer Area yang dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh beberapa Asmen (Assistant Manajer) yaitu Asmen Pelayanan dan Administrasi, Asmen Perencanaan dan Evaluasi, Asmen Konstruksi, Asmen Transaksi Energi, dan Asmen Jaringan. Asman dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh seorang supervisor, Assistant Analyst beserta staff-staff yang bersangkutan dengan bagiannya masing-masing.

Berdasarkan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 0142.P/DIR/2016 tentang Daftar Sebutan Jabatan pada Organisasi Unit-Unit PT. PLN (Persero) Distribusi. Uraian Jabatan pada Organisasi Area

---

<sup>60</sup> ibid

20 Semarang pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta, sebagai berikut<sup>61</sup>:

#### 1. Manajer Area

Kinerja utama manajer area adalah pencapaian kinerja unit, optimalisasi aset dan citra perusahaan. Tugas pokok manajer area adalah memimpin unit pelaksanaan (area) untuk mencapai kinerja unit yang telah ditetapkan, mengoptimalkan sumber daya dan aset perusahaan untuk menjaga citra perusahaan.

Fungsi utama dari manajer area :

- a. Bertanggung jawab atas pencapaian kinerja bagian dan unit
- b. Optimalisasi sumber daya dan aset perusahaan
- c. Bertanggung jawab atas terjaganya citra perusahaan.

Tanggung jawab utama :

- a. Bertanggung jawab atas usulan RKA dan PRK unit
- b. Penetapan indikator kinerja (KPI) bagian unit dan bawahnya
- c. Penetapan program kerja peningkatan mutu dan keandalan sistem distribusi
- d. Penetapan standar manajemen konstruksi
- e. Penetapan kebutuhan tenaga listrik wilayah Area
- f. Penetapan program kerja penurunan susut distribusi

---

<sup>61</sup> Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 0142.P/DIR/2016 tentang Daftar Sebutan Jabatan pada Organisasi Unit-Unit PT. PLN (Persero) Distribusi.

- g. Penetapan usulan anggaran unit
- h. Pengendalian pelaksanaan K2 di wilayah area
- i. Bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja unit di bawahnya
- j. Pengendalian pengoperasian sumber daya dan aset perusahaan

## 2. Asisten Manajer Perencanaan dan Evaluasi

Tugas pokok dari asisten manajer Perencanaan dan evaluasi adalah mengelola fungsi penyusunan dan pengawasan realisasi RKA, PRK, *Cascading* dan evaluasi pencapaian KPI unit di bawahnya, pengelolaan Sistem Teknologi Informasi, serta pemetaan data jaringan dan pelanggan untuk mendukung pencapaian kinerja unit<sup>62</sup>.

Tanggung jawab utama :

- a. Bertanggung jawab atas penyusunan usulan RKAP dan PRK unit
- b. Memantau realisasi RKA dan PRK
- c. Mengusulkan susunan indikator kinerja (KPI) bagian dan sub unit pelaksana lingkup Areanya.
- d. Memantau realisasi pencapaian target kinerja unit
- e. Mengendalikan realisasi anggaran operasi dan investasi secara berkala untuk pengendalian anggaran.

---

<sup>62</sup> Ibid.

- f. Bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengoperasian Sistem Teknologi Informasi.
- g. Mengelola proses pemantauan, pemetaan, dan pemutakhiran data jaringan serta pelanggan existing.

### 3. Asisten Manajer Konstruksi

Kinerja utama dari asman kontruksi adalah laporan perencanaan dan realisasi investasi, tugas pokoknya mengelola dan mengendalikan pelaksanaan pekerjaan dan pembangunan jaringan distribusi<sup>63</sup>.

Tanggung jawab utama :

- a. Pengendalian pekerjaan pembangunan jaringan distribusi
- b. Efisiensi operasi dan pemeliharaan asset konstruksi distribusi
- c. Memantau realisasi pelaksanaan investasi untuk pengendalian dan pelaporan kepada manajemen.
- d. Mengendalikan proses perencanaan pengadaan barang barang/peralatan jaringan dan gardu distribusi sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan.

### 4. Asisten Manajer Jaringan

Asisten manajer jaringan membawahi 3 (tiga) supervisor diantaranya supervisor operasi, supervisor pemeliharaan, dan supervisor PDKB. Kinerja utama asisten manajer jaringan adalah laporan penekanan *losses* dan

---

<sup>63</sup> Ibid.



pengembangan sistem operasi distribusi. Sedangkan tugas pokok dari asisten manajer jaringan yaitu mengelola fungsi perencanaan strategi pengoperasian dan pemeliharaan jaringan, serta penanganan gangguan pendistribusian tenaga listrik.

Tanggung jawab utama:

- a. Mengusulkan rencana pengembangan sistem operasi distribusi untuk mengoptimalkan beban dan efisiensi jaringan distribusi
- b. Bertanggungjawab atas tercapainya efisiensi operasi dan pemeliharaan aset jaringan distribusi
- c. Mengendalikan susut distribusi untuk mencapai target kinerja susut jaringan distribusi
- d. Bertanggung jawab atas pelaksanaan PDKB di lingkungan area.

#### 5. Asisten Manajer Transaksi Energi

Asisten manajer transaksi membawahi 3 (tiga) supervisor yaitu supervisor transaksi energi listrik, supervisor pengendalian susut, dan supervisor pemeliharaan meter transaksi. Kinerja utama dari asisten manajer transaksi energi diantaranya adalah neraca listrik, penekanan susut, akurasi meter transaksi. Sedangkan tugas pokok asisten manajer transaksi energi mengusulkan kebutuhan tenaga listrik dan menjaga akurasi transaksi energi listrik sebagai upaya monitoring terjadinya *losses*<sup>64</sup>.

Tanggung jawab utama :

- a. Mengusulkan kebutuhan tenaga listrik

---

<sup>64</sup> Ibid.

- b. Bertanggung jawab atas akurasi transaksi energi listrik internal PLN ( dengan unit lain ) dan pelanggan.
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan P2TL
- d. Bertanggung jawab terhadap keakurasian meter transaksi
- e. Bertanggung jawab atas kegiatan pemasangan APP

#### 6. Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi

Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi membawahi 2 (dua) supervisor yaitu supervisor pelayanan pelanggan dan supervisor administrasi umum. Kinerja utama Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi diantaranya<sup>65</sup>:

- a. Berita Acara Sosialisasi dan Publikasi
- b. Laporan Pelayanan Pelanggan,
- c. TMP (Tingkat Mutu Pelayanan)
- d. Laporan Keuangan
- e. Pengelolaan administrasi SDM

Tugas Pokok dari Asisten Manajer Pelayanan dan Administrasi yaitu mengelola komunikasi internal-eksternal, aset pelayanan pelanggan dan sumber daya manusia sebagai upaya pencapaian kinerja unit.

Tanggung jawab utama :

- a. Mengelola publikasi, sosialisasi dan dokumentasi melalui media komunikasi untuk

---

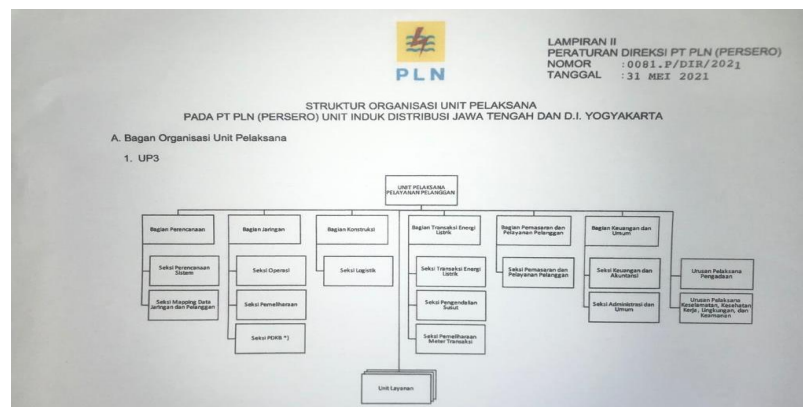
<sup>65</sup> Ibid.

mengantisipasi misskomunikasi yang dapat terjadi dari suatu kebijakan aturan perusahaan.

- b. Efisiensi operasi dan pemeliharaan asset pelayanan pelanggan 24
- c. Optimalisasi sumber daya manusia dan sarana kerja/fasilitas kantor
- d. Mengatur pelaksanaan keamanan keselamatan kerja dan kesehatan lingkungan kerja untuk mendukung kelancaran proses operasional
- e. Bertanggung jawab atas pengelolaan program Integritas Layanan Publik (ILP)
- f. Bertanggung jawab atas pengelolaan fungsi keuangan.

#### 4. Struktur Organisasi

Berdasarkan Surat Peraturan Direksi PT.PLN (Persero) Nomor 0081.P/DIR/2021 tanggal 31 Mei 2021 tentang Organisasi Unit Pelaksana PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta memiliki struktur organisasi sebagai berikut<sup>66</sup>:



Sumber : Kantor PLN UP3 Semarang

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Sekmum Tanggal 15 September 2022

## 5. Dasar Hukum

Sampai saat ini PT PLN Persero merupakan satu-satunya badan usaha milik negara yang menyediakan pasokan tenaga listrik bagi rakyat Indonesia. PT. PLN Persero yang berkedudukan sebagai badan usaha milik negara merupakan badan usaha yang oleh pemerintah diserahi tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Hal tersebut seperti termuat dalam Pasal 7 Undang-Undang No. 15 tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan juncto pasal 3 ayat 1 dan Peraturan Pemerintah No 10 tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik menyatakan bahwa dalam hal koperasi, swasta, dan BUMN atau lembaga negara lainnya selaku Pemegang Usaha Ketenagalistrikan dari BUMN yaitu PLN.

Dasar hukum tentang kedudukan PT. PLN Persero diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Sebelum itu sebagai Badan Usaha Milik Negara, PLN juga diatur dalam pasal 7 ayat 1 Undang-Undang No 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, bahwa usaha penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh negara dan diselenggarakan oleh badan usaha milik negara yang didirikan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan<sup>67</sup>. Sesuai dengan amanah Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2002 Tentang Ketenagalistrikan yang menempatkan PLN (Persero) selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK). Salah satu pilar ekonomi nasional dengan bentuk badan hukum Perusahaan Perseroan (Persero) berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 Tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Listrik Negara, lalu berubah bentuk badan usaha yaitu, menjadi Perusahaan Perseroan (Persero).

Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994 menyatakan, bahwa maksud dan tujuan Perusahaan Perseroan dalam Pasal (1) adalah, menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan sekaligus mendapatkan keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan perusahaan dan mengusahakan penyediaan tenaga listrik dalam jumlah dan mutu yang memadai dengan tujuan untuk

---

<sup>67</sup> Undang-Undang No 15 Tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan, Pasal 7 ayat 1.

meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi, mengusahakan keuntungan agar dapat membiayai pengembangan penyediaan tenaga listrik untuk melayani kebutuhan masyarakat<sup>68</sup>.

## 6. Produk, Jasa, dan Layanan

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan bergerak dibidang *jasa yang* memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan listrik. Pelayanan adalah suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya atau konsumennya<sup>69</sup>, selain itu PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya badan yang bertanggungjawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi pelanggannya<sup>70</sup>. Keberadaan PT. PLN sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Sebagai perusahaan penyedia jasa, PT PLN (Persero) sudah seharusnya mengedepankan kualitas pelayanan yang baik, seperti penyediaan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Selain itu, kemampuan karyawan PT PLN dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan menjadi penting dalam rangka memberikan kepuasan pada pelanggan. Selanjutnya karyawan PLN, terutama yang langsung berhubungan dengan pelanggan sudah seharusnya cepat dan tanggap dalam melayani dan merespon keluhan pelanggan<sup>71</sup>.

PLN senantiasa berupaya menghadirkan produk-produk dan layanan yang terbaik untuk pelanggan. Diantaranya dengan mengadakan program-program diskon baik diskon tarif maupun diskon biaya penyambungan kepada pelanggan dengan tujuan untuk meningkatkan produktifitas sektor usaha dan memungkinkan pelanggan umum untuk menikmati listrik PLN dengan lebih leluasa dengan harga

---

<sup>68</sup> Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1994.

<sup>69</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005) 26

<sup>70</sup> <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2021/08/Company-Profile-PLN-082021.pdf>, Op.Cit., (Diakses, 24 Januari 2022)

<sup>71</sup> Markoni, "Analisis Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar", *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*, Vol. 13 No.4 (Desember, 2015), 488

yang terjangkau. Selain itu PLN juga menyediakan layanan yang mendukung pemanfaatan listrik dari Energi Baru dan Terbarukan seperti melalui program PLTS Atap dan program Renewable Energy Certificate (REC). PLN juga senantiasa berupaya mengembangkan layanan kepada pelanggan di era digital ini diantaranya dengan terus mengembangkan layanan PLN Mobile, Layanan Swa Cam dan Penyediaan Layanan Internet “ICONNET”<sup>72</sup>.

Pelayanan listrik adalah adanya pemenuhan kebutuhan oleh pelanggan listrik (masyarakat) yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam hal ini adalah PT. PLN (Persero) APD Semarang. Dilihat dari fungsi listrik memang tidak bisa dipungkiri bahwa kebutuhan akan pelayanan listrik harus diperhatikan. Tenaga listrik berperan sangat penting dalam kehidupan masyarakat modern, untuk keperluan rumah tangga, industri, perkantoran, usaha, dan lain sebagainya. Tingkat ketergantungan pada energi listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, persaingan global yang mendorong restrukturisasi sektor ketenagalistrikan nasional pasti memberikan dampak pada PLN sebagai pelaku bisnis.

Jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN kepada konsumen diuraikan sebagai berikut, yaitu<sup>73</sup>:

1. Pelayanan Pemberian Informasi Penyambungan Tenaga Listrik Kepada Calon Pelanggan, Pelanggan dan Masyarakat Umum Lainnya Dalam melaksanakan tugasnya Fungsi Pelayanan Pelanggan harus dapat memberikan informasi kepada pelanggan, calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan listrik.
2. Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru

Pelayanan Permintaan Penyambungan Baru dapat dilakukan dengan dua macam cara, yaitu:

---

<sup>72</sup> <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2021/08/Company-Profile-PLN-082021.pdf>, Op.Cit., halaman 21

<sup>73</sup> Tata Usaha Langgan Bagi Deputy, Kepala Kontrin, Kepala Cabang, Kepala Bagian Distribusi, Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan, Kepala Rayon dan Kepala Ranting di PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

- a. Sistem paket Sistem paket adalah pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik baru yang termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan.
- b. Sistem bukan paket Sistem bukan paket adalah pelayanan permintaan penyambungan tenaga listrik baru yang tidak termasuk pelayanan pemasangan instalasi pelanggan.

### 3. Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

Pelayanan Permintaan Perubahan Daya dilakukan apabila terjadi keadaan yang daya tersambung harus disesuaikan dengan daya menurut ketentuan Tarif Dasar Tenaga Listrik yang berlaku atau Perubahan Tegangan Listrik. Atas dasar laporan hasil penelitian dan atau informasi yang diterima dari pencatatan, kemudian Fungsi Pelayanan Pelanggan akan merekamnya ke dalam komputer atau mencatat pada agenda TUL I-02.

### 4. Pelayanan Permintaan Berhenti Sebagai Pelanggan

- a. Atas permintaan pelanggan

Yang dimaksud dengan permintaan berhenti sebagai pelanggan adalah permintaan berhenti sebagai pelanggan PLN yang diajukan oleh nama yang tercantum dalam rekening listrik. Permintaan berhenti sebagai pelanggan tidak dapat dipenuhi/dilayani apabila permintaan tersebut diajukan melalui telepon, karena bermasalah (data tidak lengkap/tidak absah/terdapat hutang

pelanggan yang belum dilunasi) Bagi pelanggan yang minta berhenti sebagai pelanggan, apabila kelebihan Uang Jaminan Listrik (UJL) maka UJL harus dikembalikan kepada pelanggan setelah diperhitungkan dengan tunggakan rekening listrik dan atau kewajiban lainnya yang belum dilunasi.

- b. Berhenti sebagai pelanggan bukan atas permintaan pelanggan yang bersangkutan

Permintaan berhenti sebagai pelanggan yang diajukan oleh orang/badan hukum yang bukan pelanggan dijawab antara lain bahwa permintaan tidak dapat dipenuhi karena peminta tidak tercatat sebagai pelanggan PLN.

## 5. Pelayanan Permintaan Perubahan Nama Pelanggan

Pelayanan Permintaan Perubahan Nama Pelanggan, terdiri dari<sup>74</sup>:

- a. Ganti nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang tidak berakibat adanya perpindahan alas hak sebagai pelanggan listrik.
- b. Balik nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan yang berakibat adanya perpindahan alas hak sebagai pelanggan.

---

<sup>74</sup> Ibid.



## 6. Pelayanan Permintaan Perubahan Golongan Tarif

Permintaan Perubahan Golongan Tarif adalah permintaan untuk merubah golongan tarif dengan daya yang tetap. Permintaan perubahan golongan tarif terdiri dari<sup>75</sup>:

- a. Perubahan atas permintaan pelanggan. Permintaan perubahan golongan tarif ini atas dasar permintaan pelanggan yang karena peruntukkan tenaga listriknya telah berubah.
- b. Perubahan bukan atas permintaan pelanggan. Perubahan golongan tarif bukan atas permintaan pelanggan, dimaksudkan untuk merubah golongan tarif yang dilakukan oleh PLN sesuai peruntukkannya atau karena untuk menyesuaikan dengan ketentuan TDL yang berlaku.

## 7. Pelayanan Permintaan Penyambungan Sementara Pelayanan

Permintaan Penyambungan Sementara adalah penyambungan yang diperuntukkan untuk penyambungan daya atau penambahan daya jangka pendek. Permintaan penyambungan sementara dapat diberikan untuk bangunan/persil yang sudah mendapat sambungan tenaga listrik yang sah serta bangunan/persil yang belum ada sambungan tenaga listrik yang sah.

## 8. Pelayanan Pembayaran Tagihan Susulan

Pelayanann Pembayaran Tagihan Susulan berfungsi melayani pelanggan menerima dokumen sehubungan dengan proses penertiban pemakai aliran tenaga listrik (P2TL) dari fungsi yang berwenang. Fungsi pelayanan pelanggan

---

<sup>75</sup> Ibid.

menerima dokumen sehubungan dengan proses P2TL dari fungsi yang berwenang.

- a. Penetapan besarnya tagihan susulan Fungsi pelayanan pelanggan berdasarkan dokumen P2TL yang diterima dari fungsi yang berwenang akan menghitung besarnya tagihan susulan yang kemudian ditetapkan oleh Kepala Cabang.
- b. Pembayaran tagihan susulan Untuk penerimaan pembayaran biaya tersebut dilakukan kegiatan mencetak kwitansi dan merekam pembayaran dan tanggal bayar.

#### 9. Pelayanan Permintaan Pemutusan Sementara Dengan Penyambungan Kembali Tenaga Listrik

Yang dimaksud Pelayanan Permintaan Pemutusan Sementara Dengan Penyambungan Kembali Tenaga Listrik adalah pemutusan tenaga listrik karena bangunan/instalasi pelanggan diperbaiki untuk jangka waktu tertentu maksimal satu tahun dan yang bersangkutan masih tercatat sebagai pelanggan PLN. Selama pemutusan sementara, rekening tetap diterbitkan (hanya biaya beban saja). Apabila permintaan penyambungan kembali melebihi jangka waktu satu tahun maka permintaan penyambungan tersebut diberlakukan sebagai permintaan pemasangan penyambungan kembali dengan membayar Biaya Penyambungan dan Uang Jaminan Pelanggan.

#### 10. Pembongkaran Tenaga Listrik Tanpa Penyambungan Kembali

Yang dimaksud dengan Pembongkaran Tenaga Listrik Tanpa Penyambungan Kembali adalah pembongkaran sambungan tenaga listrik yang tidak disambung kembali pada pelanggan yang sama karena peraturan pemerintah.

## **B. Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN (Persero)**

Pemadaman listrik adalah sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di suatu wilayah. Pemadaman listrik dikategorikan menjadi 2, yaitu<sup>76</sup>:

### 1. Pemadaman tidak terencana

Pemadaman tidak terencana adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya instalasi listrik karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya. Seringkali hal ini, dikarenakan kondisi demografi yang rawan terhadap gangguan alam. Gangguan alam tidak dapat diketahui oleh manusia kapan terjadinya. Pemadaman ini juga dapat dikarenakan karena usia peralatan yang sudah seharusnya diganti tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.

Pemadaman yang tidak terencana, tidak diketahui kapan dan dimana terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN<sup>77</sup>. Pemadaman banyak disebabkan bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga dapat berakibat padam secara mendadak. PLN tidak dapat memberikan informasi sebelumnya kepada pelanggan atas pemadaman ini. Kondisi ini karena PLN sendiri baru mengetahui pada saat terjadinya gangguan.

### 2. Pemadaman terencana

Pemadaman terencana adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PLN. Ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang

---

<sup>76</sup> Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", ISSN. Jurnal Hukum, 2720-913X (18 Oktober 2019).

<sup>77</sup> Ibid.

listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga dikarenakan rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik<sup>78</sup>.

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian. Pemadaman ini telah direncanakan pada hari dan waktu tertentu sehingga memungkinkan orang untuk mengantisipasi gangguan tersebut.

Sebelum pemadaman dilakukan, terdapat pemberitahuan kepada pelanggan. Pemberitahuan tersebut melalui surat yang ditujukan kepada kepala desa, pabrik-pabrik, rumah-rumah dengan tegangan diatas 5500 kwh dan juga melalui siaran radio.

Prosedur perencanaan pemadaman sebagai berikut<sup>79</sup>:

- a. Pemohon dalam hal ini Unit Pelayanan Jaringan/Rayon mengajukan Ijin Kerja melalui rapat koordinasi atau melalui faximile/email (surat/nota dinas), atau melalui telepon yang disampaikan 3 hari sebelumnya ke Asisten Manajer Distribusi melalui Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan. Pemadaman yang mengakibatkan pemadaman di dua Unit Pelayanan Jaringan/Rayon atau lebih maka permohonan harus ditembuskan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon lain yang terkena pemadaman.
- b. Apabila pemadaman diperlukan dalam melaksanakan pekerjaan yang ditangani Area Pelayanan Jaringan, maka permohonan pemadaman tetap dimintakan oleh Unit Pelayanan Jaringan /Rayon terkait.
- c. Supervisor Operasional Distribusi Area Pelayanan Jaringan melakukan evaluasi dengan mempertimbangkan :

---

<sup>78</sup> Bernadetta T Wulandari. "Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen", Jurnal Hukum, Penerbit Gloria Juris Vol 8 No.2, 2008.

<sup>79</sup> Ginting, Abdul Gani, dan Manurung. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, atas Pemadaman oleh PT. PLN Kisaran". Jurnal Tectum LPPM Universitas Asahan Edisi Vol. 1 No. 2 (Mei 2020).

1. Permohonan yang sudah masuk
  2. Keadaan sosial politik
  3. Kegiatan kenegaraan
  4. Kondisi sistem
  5. Pertimbangan unit lain
- d. Dari evaluasi pada poin 2 dapat dimintakan approval/persetujuan ke Asisten Manajer Distribusi. Persetujuan dapat diberikan secara lisan atau memberikan tanda accept pada permohonan pemadaman.
- e. Supervisor memberitahukan ke pemohon bahwa permohonan pemadaman telah disetujui. Pemberitahuan juga disampaikan ke Unit Pelayanan Jaringan/Rayon, Area Pelayanan Jaringan lain yang mengalami pemadaman.
- f. Apabila permohonan pemadaman melalui rakor atau faximile sudah disetujui, maka pemohon/Unit Pelayanan Jaringan/Rayon dapat membuat pengumuman ke pelanggan.
- g. Sebelum pelaksanaan pemadaman Supervisor Operasional Distribusi atau sebaliknya petugas piket saling mengingatkan jadwal sesuai dengan formulir Ijin Kerja yang telah dibuat selambatnya satu hari sebelum pelaksanaan. Prosedur tersebut merupakan standar operasional yang dimiliki PLN dalam melakukan perencanaan pemadaman listrik di suatu wilayah.

Perencanaan pemadaman didasarkan pada kebutuhan untuk pekerjaan penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan<sup>80</sup>. Pemeliharaan jaringan rutin dilakukan untuk mengecek alat apa saja yang sudah memasuki masa ganti, sehingga PLN dapat melakukan peremajaan terhadap alat-alat yang sudah tidak layak pakai, karena bila tetap menggunakan alat itu maka akan mengurangi efektif dan efisien dari kerja alat dan dikhawatirkan justru akan menimbulkan kerugian yang besar

---

<sup>80</sup> Yati Nurhayati, "Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan dengan Hak-Hak Konsumen" Al'Adl, Volume VII No. 13 (Januari 2015).

terhadap pasokan tenaga listrik tersebut. Pemadaman atas permintaan pelanggan, untuk pelanggan yang ingin menambah jaringan atau ingin pasang baru. Tidak dimungkinkan untuk PLN melakukan pemasangan jaringan tanpa melakukan pemadaman jaringan disekitarnya, tentu akan sangat beresiko. Oleh sebab itu, ketika melakukan pemasangan, jaringan di sekitar yang terhubung ke titik trafo tersebut harus dipadamkan terlebih dahulu.

Hal serupa dilakukan juga terhadap pekerjaan pemindahan tiang listrik. Pemindahan tiang listrik atau geser tiang atas permintaan pelanggan, karena di lokasi tiang listrik yang semula tidak mengenai bangunan apapun, akan tetapi ketika bangunan tersebut akan direnovasi atau dibangun bangunan baru yang posisinya terhalang oleh tiang listrik tersebut sehingga tiang listrik harus digeser<sup>81</sup>. Dan untuk menggeser tiang haruslah dipadamkan dahulu jaringan yang di sekitar, karena tiang berfungsi untuk ground jadi tidaklah mungkin langsung dicabut dan dipindahkan begitu saja.

Sebelum terjadi pemadaman terencana, sebagai konsumen listrik berhak mendapatkan informasi dengan jelas kapan terjadinya pemadaman listrik di wilayahnya. Pemadaman terencana oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang area Semarang-Kendal diinformasikan melalui media sosial Instagram yaitu pln.semarang dan termasuk jalan apa saja yang terkena pemadaman. Selain itu media masanya menggunakan Tribun Jateng<sup>82</sup>. Untuk pelanggan dengan tegangan di atas 5500 kwh akan mendapat surat langsung dari PLN.

---

<sup>81</sup> Ibid.

<sup>82</sup> Wawancara dengan Bapak Hendra Sekmum Tanggal 15 September 2022

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### **A. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Safira Salon and SPA dalam Kasus Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

Perlindungan Konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen baik itu barang dan jasa<sup>83</sup>, begitupula pada konsumen listrik. Listrik yang dahulu hanya berfungsi sebagai penerangan, dewasa ini telah masuk ke segala lini kehidupan menjadikan penggunaan dan pemanfaatan tenaga listrik menjadi sebuah kebutuhan yang wajib terpenuhi dalam artian listrik telah menjadi kebutuhan primer bagi penggunanya. Hal ini merupakan dampak dari pesatnya kemajuan teknologi dimana sebagian besar produk teknologi menggunakan tenaga listrik.

Tenaga listrik tidak dapat dipungkiri mempermudah akses untuk pemenuhan kebutuhan manusia, namun di sisi lain energi listrik mempunyai potensi untuk membahayakan kehidupan manusia, sebagai contoh kebakaran yang diakibatkan oleh hubungan arus pendek dan peristiwa tersengatnya seseorang oleh aliran listrik membuktikan bahwa energi listrik dalam penggunaannya harus dengan tata cara yang benar. Oleh karena itu masyarakat dan PLN adalah suatu bagian yang tidak terpisahkan. PLN sebagai pelaku usaha di bidang ketenagalistrikan menyediakan jasa berupa listrik kepada masyarakat selaku pelanggan atau konsumen jasa listrik. Sedangkan masyarakat membutuhkan listrik sebagai sumber daya penunjang kehidupan mereka. Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN bahwa para pengguna jasa atau para konsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan. Berdasarkan contoh tersebut maka diperlukan suatu bentuk perlindungan bagi para pengguna

---

<sup>83</sup> Husni Syawali dan Neni Sri. *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: PT. Mandar Maju. 2000)  
10

tenaga listrik yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hal ini sesuai dengan asas dan tujuan dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang terdapat pada BAB II. Pasal 2 yang berbunyi "*Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum*" menjelaskan bahwa konsumen listrik terlibat dalam item yang harus mendapat perlindungan dari Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen<sup>84</sup>.

Dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga diatur tentang hak dan kewajiban pelaku usaha, jadi ada hubungan timbal balik antara konsumen dengan instalatur selayaknya hubungan antara pengguna dengan produsen<sup>85</sup>. Guideliness for Consumer Protection of 1985 yang dikeluarkan oleh Persatuan Bangsa-Bangsa (PBB) menyatakan: "*Konsumen dimanapun mereka berada, dari segala bangsa, mempunyai hak-hak dasar sosialnya*". Yang dimaksud dengan hak-hak dasar tersebut adalah hak untuk mendapatkan informasi yang jelas, benar, dan jujur; hak untuk mendapatkan keamanan dan keselamatan; hak untuk memilih; hak untuk didengar; hak untuk mendapatkan ganti rugi; hak untuk mendapatkan kebutuhan dasar manusia; hak untuk mendapatkan lingkungan yang baik dan bersih serta menjaga lingkungan itu; dan hak untuk mendapatkan pendidikan dasar. PBB menghimbau seluruh anggotanya untuk memberlakukan hak-hak konsumen tersebut di negaranya masing-masing.

Guna melindungi konsumen PT. PLN dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik maka dalam perjanjian jual beli tenaga listrik disebutkan kewajiban dan hak konsumen serta PT. PLN dalam penyelenggaraan jasa tenaga listrik.

Hak PT. PLN yang termuat pada pasal 5 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 yaitu:

1. Dalam rangka penyediaan dan penyaluran tenaga listrik kepada konsumen, PT. PLN berhak untuk :

---

<sup>84</sup> Ibid.

<sup>85</sup> Husni Syawali dan Neni Sri Imaniyati, Ed, Op.Cit., 36



- a. Memasang alat pembatas dan pengukur (APP) di bangunan / persil milik konsumen
  - b. Memasuki ataupun melintas diatas dan atau dibawah bangunan / persil konsumen dan menggunakannya untuk sementara waktu
  - c. Menebang atau memotong tumbuh-tumbuhan konsumen yang membahayakan atau mengganggu kelangsungan penyaluran tenaga listrik
  - d. Memeriksa instalasi ditempat konsumen baik sebelum maupun sesudah mendapat penyaluran tenaga listrik maupun pemanfaatan tenaga listrik oleh konsumen
  - e. Menentukan sistem penyambungan pada instalasi konsumen
2. PT. PLN berhak untuk menghentikan penyaluran tenaga listrik tanpa pemberian ganti rugi dalam bentuk apapun kepada konsumen apabila terjadi hal-hal sebagai berikut:
- a. Sebab kahar (force Majeure)
  - b. Terjadi gangguan pada instalasi PT. PLN yang diakibatkan oleh kegagalan operasi peralatan
  - c. Terjadi sesuatu hal pada instalasi PT. PLN atau instalasi konsumen yang membahayakan kelangsungan penyaluran tenaga listrik dan/atau kepentingan dan keselamatan jiwa manusia
  - d. Terjadi hal-hal yang dianggap yang membahayakan keamanan daerah dan/atau keamanan negara
  - e. Terdapat pelaksanaan pekerjaan pemeliharaan, perbaikan gangguan, perluasan atau rehabilitasi instalasi PT. PLN yang berhubungan dengan instalasi konsumen<sup>86</sup>

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Hendra, Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang, (Semarang, 15 September 2022)

3. PT. PLN berhak mengambil tindakan atas pelanggaran yang dilakukan oleh konsumen terhadap perjanjian ini
4. PT. PLN berhak atas biaya penyambungan (BP) yang telah dibayarkan oleh konsumen

Pasal 6 memuat tentang kewajiban PT. PLN, yaitu:

1. PT. PLN berkewajiban menyalurkan tenaga listrik dengan mutu sebagaimana dimaksud dalam perjanjian ini.
2. PT. PLN berkewajiban menyalakan listrik konsumen selambat-lambatnya.....hari sesudah pihak kedua menyelesaikan kewajiban pada pasal 2 dan 3 serta telah menyerahkan jaminan instalasi. (Pasal 2 berisi tentang biaya penyambungan aliran listrik, sedangkan pasal 3 berisi tentang uang jaminan pelanggan)
3. PT. PLN berkewajiban melakukan perbaikan / penggantian atas gangguan / kerusakan pada sambungan tenaga listrik dan / atau APP dan / atau perlengkapan APP setelah ada laporan dari konsumen.

Pasal 7 memuat tentang hak konsumen, yaitu:

1. Konsumen berhak atas informasi dan penjelasan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan perjanjian ini.
2. Konsumen berhak untuk mendapatkan pelayanan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan mutu sesuai dengan yang diperjanjikan kecuali apabila terjadi hal-hal sebagaimana disebutkan dalam pasal 5 ayat (2) perjanjian ini
3. Konsumen berhak atas pelayanan perbaikan terhadap gangguan atau penyimpangan atas mutu tenaga listrik yang disalurkan
4. Konsumen berhak mendapat kompensasi berupa reduksi biaya beban atas penghentian penyaluran tenaga listrik yang berlangsung terus-menerus melebihi waktu 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat ) jam yang besarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kecuali bila penghentian penyaluran tenaga listrik disebabkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 ayat (2) perjanjian ini.

5. Konsumen berhak atas pengembalian uang jaminan langganan (UJL) setelah diperhitungkan dengan tagihan rekening listrik dan tagihan-tagihan lain konsumen yang belum dilunasi apabila perjanjian berakhir karena sebab apapun<sup>87</sup>.

Sedangkan Pasal 8 memuat tentang kewajiban konsumen, yaitu:

1. Konsumen wajib tunduk pada ketentuan persyaratan penyambungan tenaga listrik, ketentuan tentang instalasi ketenagalistrikan, ketentuan tentang tarif Dasar Listrik (TDL) dan ketentuan-ketentuan lain yang berkaitan dengan pelaksanaan jual beli tenaga listrik yang berlaku yang dikeluarkan pemerintah
2. Konsumen wajib menyediakan tempat yang aman untuk pemasangan alat pembatas dan pengukur (APP) milik PT. PLN
3. Konsumen wajib memberi izin kepada PT. PLN untuk menggunakan haknya sebagaimana tersebut dalam Pasal 5 perjanjian ini
4. Konsumen wajib menjaga instalasi milik PT. PLN yang terpasang di persil dan atau bangunan konsumen agar selalu dalam keadaan baik dan segera melaporkan kepada PT. PLN apabila ditemukan kelainan atau kerusakan

Pasal 9 memuat tentang pembayaran tagihan listrik bulanan, yaitu:

1. Konsumen wajib membayar harga jual tenaga listrik yang tercantum dalam rekening listrik setiap bulan sesuai dengan tagihan PT. PLN paling lambat tanggal 25 kecuali apabila tanggal 25 jatuh pada hari minggu/hari libur resmi, maka pembayaran diundur sampai dengan hari kerja berikutnya, di tempat pembayaran PT. PLN yang telah ditentukan
2. Rekening untuk pemakaian tenaga listrik konsumen akan diperhitungkan atas dasar jumlah pemakaian tenaga listrik selama 1 (satu) bulan sesuai dengan hasil pembacaan dan pencatatan meter yang dilakukan oleh petugas PT. PLN
3. Harga jual tenaga listrik sebagaimana dimaksud ayat (1) Pasal ini bisa berubah dengan atau persetujuan pihak kedua disesuaikan TDL yang berlaku, tanpa perlu di buat amandemen

---

<sup>87</sup> Eli Wuria Dewi, Hukum Perlindungan Konsumen, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015) 25

4. Konsumen membayar rekening listrik sesuai dengan pemakaian yang terukur dalam alat pengukur PT. PLN di lokasi konsumen. Kelebihan dan/atau kekurangan pembayaran oleh konsumen akan diperhitungkan oleh kedua belah pihak untuk menyesuaikan dengan pemakaian yang sebenarnya.

Pasal 10 memuat sanksi keterlambatan pembayaran rekening bulanan, yaitu:

1. Apabila konsumen tidak dapat melunasi rekening listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) perjanjian ini, konsumen mendapat surat pemberitahuan pemutusan sementara dari PT. PLN dan dikenai biaya keterlambatan sesuai yang berlaku untuk setiap bulan keterlambatan dengan pemberitahuan tertulis dari PT. PLN, tanpa perlu dibuatkan Amandemen/Addendum
2. Penyaluran kembali tenaga listrik yang telah di putus sementara akan dilakukan oleh PT. PLN setelah semua rekening listrik yang terhutang berikut biaya keterlambatannya dibayar oleh konsumen<sup>88</sup>
3. Apabila konsumen tidak dapat melunasi rekening listrik bulanan yang terutang berikut biaya keterlambatan dalam jangka waktu 60 (enam puluh) hari kalender sejak tanggal surat pemberitahuan pemutusan sementara, maka PT. PLN berhak melakukan pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mengambil sebagian atau seluruh instalasi listrik milik PT. PLN yang terpasang pada bangunan / persil konsumen
4. Pengambilan sebagian atau seluruh instalasi listrik sebagaimana di maksud ayat (3) Pasal ini tidak mengurangi kewajiban konsumen atau ahli warisnya untuk melunasi semua rekening listrik terhutang berikut biaya keterlambatannya setelah diperhitungkan dengan yang ada
5. Penyaluran kembali tenaga listrik kepada konsumen yang diputus rampung sebagaimana dimaksud ayat (3) Pasal ini diperlakukan sebagai sambungan baru dan hanya akan dilaksanakan setelah konsumen melunasi biaya

---

<sup>88</sup> Sigit Soumadiyono dan Novita Sari. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, atas Pemadaman oleh PT. PLN (Persero) Jambi". *Jurnal Lex Specialis Universitas Batanghari Jambi*. No. 22 (2015).

penyambungan baru dan sesuai ketentuan yang berlaku serta diwajibkan terlebih dahulu melunasi tunggakan sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) Pasal ini

Secara sepintas pasal-pasal tersebut sudah melindungi konsumen dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik. Pasal 6 perjanjian jual beli tenaga listrik menguraikan tentang kewajiban PT. PLN agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Begitu juga pada Pasal 7 yang memberikan alasan hak kepada konsumen dalam memanfaatkan jasa tenaga listrik. Jika dicermati, pasal-pasal tersebut tidak banyak memberikan perlindungan hukum bagi konsumen. PT. PLN dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai barang dan/atau jasa hanya tertuang pada Pasal 7 (berisi hak pihak konsumen). Pemberian informasi dan penjelasan mengenai produk barang dan/atau jasa, seharusnya juga ada pada Pasal 6 yang berisi tentang kewajiban pihak PT. PLN. Perjanjian jual beli tenaga listrik yang tidak mencantumkan kewajiban PT. PLN untuk memberikan informasi mengenai barang dan/atau jasa dalam menjalankan usahanya sangatlah wajar. Dikatakan wajar karena Undang-Undang Ketenagalistrikan yang menjadi landasan perjanjian jual beli tenaga listrik memang mengatakan demikian. Pasal 33 huruf (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan berbunyi, “pemegang izin usaha tenaga listrik wajib” memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen”<sup>89</sup>. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud tidak lain adalah Pasal 33 Huruf (b) Undang-Undang Ketenagalistrikan memang memberikan kewajiban bagi pemegang izin penyedia tenaga listrik, yang tidak lain adalah PT. PLN. Namun kewajiban yang diberikan hanya sebatas pada memperhatikan hak-hak konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di bidang perlindungan konsumen<sup>90</sup>.

---

<sup>89</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, Pasal 33.

<sup>90</sup> J. Widijantoro, “Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia”, makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003, 3

Pengaturan yang demikian penerapannya sangat berbeda dengan apa yang ada di UUPK. UUPK selain memberikan hak pada konsumen juga memberikan kewajiban kepada pelaku usaha, seperti yang diatur pada pasal 7 huruf b yaitu tentang pelaku usaha adalah “memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/ jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.”<sup>91</sup> Konsumen akan sangat dirugikan jika pemberian informasi mengenai barang dan/atau jasa hanya sebatas hak yang dimiliki konsumen.

Kata hak yang terdapat pada perjanjian jual beli tenaga listrik, maupun yang terdapat pada undang-undang ketenagalistrikan pemenuhannya sangat tergantung pada sikap aktif dari konsumen. Dengan kata lain apabila konsumen tidak meminta informasi kepada PT. PLN maka, PT. PLN tidak mempunyai kewajiban untuk memberikan informasi mengenai barang dan/jasa yang diperdagangkan. Padahal informasi yang benar, jujur dan jelas mengenai barang dan/atau jasa yang diberikan oleh PT. PLN sangat penting bagi konsumen. Informasi penting bagi konsumen dalam pemanfaatan jasa tenaga listrik adalah mengenai tingkat mutu dan pelayanan yang dimiliki oleh PT. PLN. Sebab tingkat mutu dan pelayanan PT. PLN merupakan standar kerja PT. PLN. Apabila konsumen mengetahui tentang tingkat mutu dan pelayanan PT. PLN maka setidaknya konsumen akan mengerti standarisasi mutu pelayanan PT. PLN. Dengan demikian apabila mutu dan pelayanan PT. PLN tidak sesuai dengan tingkat mutu dan pelayanan yang dimiliki oleh PT. PLN maka masyarakat dapat mengajukan keluhannya kepada PT. PLN.

Menurut Bapak Hendra selaku Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang, PLN memiliki durasi layanan yang apabila satu sampai tiga jam keluhan tersebut tidak selesai maka akan dilaporkan langsung ke unit layanan dan memberi informasi ke menejer terkait pemadaman atau gangguan jaringan apa yang terjadi pada wilayah tersebut. Selain itu untuk kompensasi dari PT. PLN ada yang namanya kompensasi UJM diatur di bagian pelayanan pelanggan di unit pelaksana

---

<sup>91</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Op.Cit., Pasal 7

yang pada kantor UP3 Semarang terdapat 7 Unit pelaksana yang akan menghitung ada beberapa kali gangguan kemudian akan dikompensasikan berupa potongan biaya pada saat pembayaran atau untuk token berupa tambahan token pembelian bulan berikutnya sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) tetapi kompensasi itu hanya berlaku di atas pemadaman pada jam-jam tertentu sehingga konsumen tidak perlu merasa khawatir dan semua hak konsumen dapat terpenuhi.<sup>92</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa pasal-pasal yang berisikan perlindungan kepada hak-hak milik konsumen, dimana dapat diimplementasikan pada kasus yang dialami oleh salah satu konsumen PT. PLN yaitu Salon Safira Salon And SPA. Kasus yang dialami oleh Salon Safira Salon And SPA adalah Pemadaman 6 kali selama 24 Jam pada 24 Desember 2022, pihak PLN memiliki kewajiban untuk melakukan perbaikan/penggantian unit konsumen yang mengalami *trouble* sesuai Pasal 6 Ayat (3) UUPK, namun pihak PLN tidak melakukannya, maka dari itu berdasarkan Pasal 7 UUPK pihak konsumen (Salon Safira Salon And SPA) berhak mendapatkan; Ayat (1) pihak PLN wajib memberikan informasi kepada konsumen tentang perbaikan dan kerusakan yang sedang terjadi, Ayat (3) Pihak PLN wajib melakukan perbaikan kepada unit konsumen yang mengalami gangguan secara cuma-cuma, Ayat (4) konsumen berhak mendapatkan kompensasi biaya listrik bulanan.

#### **B. Upaya Hukum yang dapat dilakukan oleh Konsumen Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero) UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Semarang**

Pada pelaksanaan perjanjian jual beli listrik sering terjadi pemadaman listrik dipertengah pelaksanaannya. Dari hasil wawancara bersama Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang yakni Hendra di dapatkan data-data yang merupakan data primer yakni proses pemadaman listrik terbagi menjadi 2 yaitu pemadaman listrik terencana dan pemadaman listrik tidak terencana. Beberapa

---

<sup>92</sup> Wawancara dengan Hendra, Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang, (Semarang, 15 September 2022)

hal yang menyebabkan terjadinya pemadaman listrik terencana yaitu diadakannya pemeliharaan jaringan dan rabas-rabas pohon. Selain itu pemadaman listrik tidak direncanakan dapat disebabkan oleh cuaca ekstrim yang paling sering terjadi yaitu pohon tumbang akibat hujan badai sehingga terpaksa memadamkan jaringan sementara di berbagai wilayah<sup>93</sup>.

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu-waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian. Pemadaman ini telah direncanakan pada hari dan waktu tertentu sehingga memungkinkan orang untuk mengantisipasi gangguan tersebut. Namun pada kenyataannya dimasyarakat masih banyak yang merasakan bahwa pemadaman ini terlalu mendadak dan dianggap sangat menghambat aktivitas yang akan dilakukan. Menurut masyarakat sekitar daerah PLN UP3 Semarang bagian Semarang Barat, pemadaman sepihak yang dilakukan PLN terlalu sering dan tidak ada pemberitahuan terlebih dahulu jadi terkesan mendadak. Namun ada juga yang diberitahukan, biasanya melalui kelurahan dengan memberikan surat edaran tentang pemadaman listrik yang akan dilakukan di daerah tersebut.

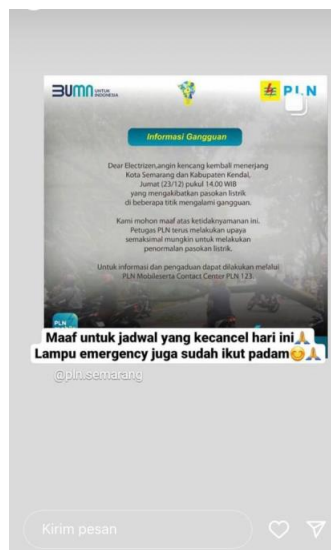
Dengan pemadaman listrik tersebut, hal ini sangat merugikan konsumen. Dijelaskan dalam pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 huruf a menyatakan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Jika dijabarkan, tujuan utama konsumen mengkonsumsi barang/jasa adalah untuk memperoleh manfaat dari barang/jasa yang dikonsumsinya tersebut. Perolehan manfaat tersebut tentunya tidak mengancam keselamatan, jiwa, dan harta benda konsumen serta konsumen harus merasa nyaman dan aman dalam menggunakan barang/jasa. Namun pemadaman listrik yang terjadi dalam frekuensi yang sangat sering dan lama ataupun bahkan hampir setiap hari, tentu saja dapat mengganggu bahkan menghentikan aktifitas konsumen yang jelas kondisi tersebut mengganggu kenyamanan dan merugikan konsumen.

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan Hendra, Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang, (Semarang, 15 September 2022)



Kasus pemadaman listrik juga menyebabkan kerugian kepada konsumen terjadi secara personal, yaitu salah satu Salon di Semarang barat yaitu Safira Salon and SPA. Pemadaman listrik baru saja terjadi pada 24 Desember 2022 yang lalu, dimana pihak PLN sebenarnya telah memberikan pengumuman melalui akun instagram resminya yaitu @pln.semarang. Pemadaman yang lalu disebabkan oleh angin kencang yang mengakibatkan pasokan listrik di beberapa titik mengalami gangguan. Meskipun pemadaman terjadi disebabkan bukan dari pihak PLN sendiri, namun salon tersebut tetap mengalami kerugian berupa perubahan jadwal yang terjadi secara tiba-tiba dan tidak tetap, sehingga pelanggan diharuskan mengundur waktu perawatan di salon tersebut. Pihak salon menyebutkan bahwa akibat perubahan jadwal pelanggan yang tidak menentu berimbas pada hasil pendapatan harian mereka, dimana para pelanggan bisa jadi memilih untuk membatalkan jadwal mereka untuk melakukan serangkaian perawatan atau berpindah ke salon lain<sup>94</sup>. Berikut bukti screenshoot pembatalan jadwal perawatan di Safira Salon and SPA akibat pemadaman listrik di Kota Semarang ;



Sumber : Story instagram Safira Salon and SPA

<sup>94</sup> Wawancara kepada Yayuk salah satu karyawan klinik kecantikan ME, 26 Desember 2022

Maka dari itu, upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dengan cara-cara sebagai berikut<sup>95</sup>:

- a. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat

Hal ini memerlukan banyak waktu dan tenaga serta tidak begitu efisien. Bila pemadaman listrik terjadi di malam hari, konsumen tidak mungkin datang ke kantor PLN. Belum lagi keluhan tersebut tak jarang langsung mendapat respon yang tidak tanggap dari petugas.

- b. Komplain melalui SMS (Short Message Service)

Melalui fitur keluhan SMS ke nomor 123 dapat lebih memudahkan pelanggan dan tidak memerlukan waktu yang lama. Namun format SMS yang telah ditentukan oleh PT. PLN (Persero) yaitu Laporan Gangguan Pemadaman Lokal, ID Pelanggan, isi laporan. Nyatanya format SMS tersebut belum diketahui oleh konsumen, sehingga jarang pelanggan yang menggunakan mekanisme ini.

- c. Komplain melalui Media Jejaring Sosial

Mengikuti perkembangan trend komunikasi, PT. PLN (Persero) memang membuat tebusan baru melalui Jejaring Instagram, Facebook, dan Twitter. Menurut pengamatan Penulis di halaman jejaring sosial Instagram pln.semarang, Facebook PLN 123, dan jejaring sosial Twitter @pln\_123, keluhan-keluhan konsumen memang mendapat respon yang cepat, namun tidak dapat menyelesaikan keluhan pelanggan tentang pemadaman listrik. Karena sebagian besar hanya mendapat tanggapan permintaan maaf tanpa jalan keluar atas masalah pemadaman listrik yang dikeluhkan konsumen. Selain itu PLN juga menyediakan aplikasi "PLN Mobile" yang dapat

---

<sup>95</sup> Gabriela Patricia A, "Perlindungan Konsumen dalam Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero)" Lex Crimen Vol. V/No. 06 (Agustus 2016)

didownload melalui playstore atau appstore untuk memudahkan konsumen mendapatkan informasi serta melakukan keluhan listrik yang terjadi<sup>96</sup>.

d. Komplain melalui Call center 123

Akses tanpa batas yang digaungkan oleh PT PLN (Persero) nyatanya masih sering mengalami gangguan bila dihubungi. Menurut pengalaman Penulis saat menelpon call center saat pemadaman listrik berlangsung di wilayah Semarang Barat, call center hanya bisa meminta maaf dan memohon untuk menunggu pemadaman listrik sampai listrik normal kembali. Selain itu call center dikenakan biaya berupa pulsa tambahan yang membuat boros.

Menurut penulis hal-hal diatas jelas melanggar Pasal 4 huruf d Undang-Undang Perlindungan Konsumen dimana konsumen berhak di dengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang dipergunakan. Kelemahan yang mendasar atas pemadaman listrik adalah kurangnya advokasi konsumen dalam proses penyelesaian sengketa seperti yang tercantum dalam Pasal 4 huruf e Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Pada awal pemasangan listrik PT PLN (Persero) tidak pernah menjelaskan bila dikemudian hari timbul permasalahan, langkah-langkah yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk mendapatkan penyelesaian masalah. Pelanggan biasanya hanya disarankan untuk membuat pengaduan ke bagian keluhan pelanggan.

Ketika banyaknya masalah yang timbul di bidang kelistrikan, masyarakat menuntut hak-haknya sebagai konsumen. Dari berbagai masalah yang ada, sebenarnya inti pokok persoalannya pada hak dan kewajiban kedua belah pihak, dalam hal ini PLN selaku produsen jasa listrik dan masyarakat selaku konsumen listrik. Reaksi konsumen untuk menuntut ganti rugi merupakan cermin adanya kesadaran bahwa sebagai konsumen memiliki hak. Sebaliknya, konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan seharusnya ada pemberian ganti rugi akibat pemadaman listrik.

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Hendra, Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang, (Semarang, 15 September 2022)

Perlindungan konsumen yang diberikan oleh pihak PLN apabila terjadi pemadaman listrik sepihak adalah melalui kompensasi atau ganti rugi. Jadi apabila ada pemadaman listrik akan mendapatkan kompensasi namun bukan dalam bentuk uang. Pemotongannya melalui kWh, misal dari 50.000 menjadi 45.000. Untuk kompensasi pemadaman listrik adalah sama baik karena adanya pemadaman terencana, pemadaman gangguan maupun karena adanya keterlambatan dari pihak PLN dalam pemasangan meterai yang baru. Pemotongannya sama secara persen namun secara nominal berbeda tergantung jumlah kWh masing-masing<sup>97</sup>.

Untuk pengajuan kompensasi ganti rugi, perlu didahului oleh evaluasi dari petugas teknik PT PLN (Persero). Namun dimensi keadilan bagi pelanggan untuk mendapat ganti rugi banyak dikorbankan khususnya konsumen rumah tangga. Hak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero) kebanyakan hanya hiasan Undang-Undang Ketenagalistrikan. Konsumen dihadapkan dengan berbagai pembatasan yang sah menurut hukum. Tidak mudah menyingkap tabir pembatasan hukum demikian. Akan tetapi masih dijumpai peluang untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT PLN (Persero) atas dasar perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdara jo Pasal 25 ayat (3) butir d Peraturan Pemerintah Nomor 10 tahun 1989. Melalui instrument ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian yang berat karena harus membuktikan unsur-unsur<sup>98</sup>:

1. Perbuatan melawan hukum;
2. Kesalahan/Kelalaian tergugat;
3. Kerugian yang dialami konsumen/pelanggan;
4. Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.

Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh PT PLN (Persero) maka menurut Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui

---

<sup>97</sup> Gabriela Patricia A, Op.Cit.

<sup>98</sup> KUHPerdara Pasal 1365

pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Penyelesaian melalui jalur pengadilan mengacu pada ketentuan peradilan umum yang berlaku dengan memperhatikan Pasal 45 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terjadi kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, sebenarnya menghendaki adanya penyelesaian sengketa konsumen secara damai oleh pelaku usaha dan konsumen tanpa melibatkan Pengadilan maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.<sup>99</sup> Penjelasan Pasal 45 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, menyebutkan “penyelesaian sengketa konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat ini tidak menutup kemungkinan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Pada setiap tahap yang diusahakan untuk digunakan penyelesaian damai oleh para pihak yang bersengketa. Yang dimaksud penyelesaian secara damai adalah penyelesaian yang dilakukan kedua belah pihak yang bersengketa tanpa melalui pengadilan atau badan penyelesaian sengketa konsumen dan tidak bertentangan dengan undang-undang ini<sup>100</sup>”. Dengan tidak melibatkan Peradilan Umum maupun Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, maka konsumen dan pelaku usaha berdasarkan kesepakatan, bebas memilih dengan cara bagaimana sengketa dapat terselesaikan. Jika mengacu pada Pasal 5 Huruf A bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen dalam menangani dan menyelesaikan sengketa konsumen melalui cara Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam undang-undang, bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti

---

<sup>99</sup> Susanti Adi Nugroho. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. (Jakarta: Kencana. 2017) 238

<sup>100</sup> Nasution. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002) 224

bagi penyidik. Berikut merupakan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dapat ditempuh :

1. Mediasi, sebagai salah satu *alternative* penyelesaian sengketa di luar pengadilan, ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak secara sukarela, dimana Majelis BPSK bersifat aktif sebagai perantara dan atau penasehat.
2. Konsiliasi, cara ini ditempuh atas inisiatif salah satu pihak atau para pihak dimana Majelis BPSK bertugas sebagai perantara antara pihak yang bersengketa dan Majelis BPSK bersifat pasif. Dalam konsiliasi, seorang konsiliator akan mengklarifikasi masalah-masalah yang terjadi dan bergabung di tengah-tengah para pihak, tetapi kurang aktif dibandingkan dengan seorang mediator dalam menawarkan pilihan-pilihan penyelesaian sengketa.
3. Arbitrase, menurut R. Subekti adalah penyelesaian suatu perselisihan (perkara) oleh seorang atau beberapa orang wasit (arbiter) yang bersama-sama ditunjuk oleh para pihak yang berperkara dengan tidak diselesaikan lewat pengadilan.<sup>101</sup> Kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memlihi salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga oang, demikian pula pengusaha akan memilih satu arbiter pengusaha dari tiga arbiter yang ada. Sedangkan ketua majelis hakim BPSK adalah seorang dari tiga wakil pemerintah dalam BPSK. Kelebihan penyelesaian sengketa melalui arbitrase ini karena putusannya langsung final dan mempunyai kekuatan hukum tetap dan mengikat para pihak. Putusan arbitrase memiliki kekuatan eksekutorial, sehingga apabila pihak yang dikalahkan tidak mematuhi putusan secara sukarela maka pihak yang menang dapat meminta eksekusi pengadilan.

Ketentuan ini bersinggung langsung dengan Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun

---

<sup>101</sup> Ajarotni Nasution. *Masalah Hukum Arbitrase Online* (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kemenkumham RI) 12

1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Negosiasi dan Konsultasi tidak mendapatkan tempat dalam Pasal 5 Huruf a Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengingat karena BPSK hanya diberi wewenang untuk menggunakan cara Mediasi, Konsiliasi dan Arbitrase. Hal ini memungkinkan Negosiasi dan Konsultasi dalam Undang-Undang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dapat ditempuh konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan dan menemukan winwin solution jika dalam hal ini tidak ingin melibatkan BPSK maupun Pengadilan.

Konsultasi pada prinsipnya merupakan tindakan yang personal antara suatu pihak tertentu, yang disebut klien dengan pihak dengan pihak lain yang merupakan konsultan, yang memberikan pendapatnya kepada klien tersebut untuk memenuhi keperluan dan kebutuhan perihal sengketa. Konsultan dalam hal ini berikap tidak dominan, karena hanya memberikan pendapat hukum dan selanjutnya keputusan ada ditangan kliennya, dalam hal ini konsumen dan pelaku usaha<sup>102</sup>. Negosiasi merupakan salah satu Alternatif Penyelesaian Sengketa sama halnya dengan Konsultasi, namun berkaitan dengan hal tersebut tidak ditemukan definisi yang jelas dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif. Namun jika mengacu pada literatur hukum bahwa umumnya proses negosiasi merupakan suatu lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang relatif informal dan tidak mewajibkan bagi para pihak untuk bertemu secara langsung pada proses negosiasi. Melalui negosiasi para pihak dapat mejajak kembali hak dan kewajiban para pihak dan kemudian menemukan situasi yang sama menguntungkan. Jika kemudian hasil negosiasi yang melibatkan kedua pihak tidak menuai hasil, maka pihak pihak atas kesepakatan bersama dapat menunjuk pihak ketiga sebagai konsiliator, maupun mediator<sup>103</sup>.

Mengacu pada Pasal 6 Ayat (1) dan (2) bahwa penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa dapat diselesaikan langsung oleh para pihak dalam waktu paling lama 14 hari dan hasilnya dituangkan dalam suatu kesepakatan tertulis, kemudian jika kesepakatan atau perdamaian tidak dicapai

---

<sup>102</sup> Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. *Seri Hukum Bisnis: Hukum Arbitrase* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2000) 28

<sup>103</sup> Ibid 251

maka pihak yang bersengketa atas kesepakatan tertulis dapat memilih orang atau pihak lain sebagai mediator.

Menurut Penulis sebaiknya penyelesaian sengketa antara PT PLN (Persero) dan konsumen listrik dilakukan diluar pengadilan melalui musyawarah hingga menemukan mufakat antara kedua belah pihak. PT PLN (Persero) harus berlapang dada menerima keluhan dari konsumen listrik dan konsumen listrik harus memberikan data yang akurat sehingga PT PLN (Persero) dapat memberikan solusi yang terbaik dari keluhan yang ada. Selama ini pihak PT PLN (Persero) selalu menyarankan kepada pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan listrik dari PT PLN (Persero) untuk memasukan pengaduan kepada Layanan Keluhan Pelanggan. Adapun bila pelanggan masih tidak puas atas penyelesaian yang diberikan oleh PT (PLN) Persero, disarankan untuk melakukan upaya mediasi atau konsiliasi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah penulis uraikan di atas, maka selanjutnya penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kasus yang dialami oleh Salon Safira Salon And SPA adalah Pemadaman 6 kali selama 24 Jam pada 12 Januari 2023, pihak PLN memiliki kewajiban untuk melakukan perbaikan/penggantian unit konsumen yang mengalami *trouble* sesuai Pasal 6 Ayat (3) UUPK, namun pihak PLN tidak melakukannya, maka dari itu berdasarkan Pasal 7 UUPK pihak konsumen (Salon Safira Salon And SPA) berhak mendapatkan; Ayat (1) pihak PLN wajib memberikan informasi kepada konsumen tentang perbaikan dan kerusakan yang sedang terjadi, Ayat (3) Pihak PLN wajib melakukan perbaikan kepada unit konsumen yang mengalami gangguan secara cuma-cuma, Ayat (4) konsumen berhak mendapatkan kompensasi biaya listrik bulanan.
2. Upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dengan cara-cara sebagai berikut:
  - a. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN UP3 Semarang di Jalan Pemuda No. 93
  - b. Komplain melalui aplikasi “PLN Mobile”
  - c. Komplain melalui SMS (*Short Message Service*) ke nomor 123 atau melalui *call center* 123
  - d. Komplain melalui Media Jejaring Sosial; Facebook: PLN 123 dan twitter @pln\_123 / instagram: pln.semarang
  - e. Komplain di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

## **B. SARAN**

1. Penulis menyarankan agar beberapa pasal terkait perlindungan konsumen dapat ditambahkan secara lebih jelas dan terperinci, sehingga konsumen dapat mengetahui tindakan apa saja yang dapat dilakukan apabila hak dari konsumen tidak dipenuhi.
2. Sebaiknya pihak PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dalam melakukan pemadaman listrik harus memberitahukan kepada masyarakat pelanggan atau konsumen listrik minimal dalam 7 hari sebelum hari pemadaman listrik agar masyarakat sebagai konsumen listrik dapat menyiapkan diri untuk hari pemadaman listrik sehingga dapat diminalisir hal-hal yang dapat mengakibatkan terjadinya kerugian konsumen.
3. Dalam memberikan ganti rugi sebaiknya pihak PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dapat memberikan kompensasi dengan segera agar masyarakat yang menjadi korban tidak mendapatkan kerugian yang berlarut-larut sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dewi Wuria Eli, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015).
- Fathoni, Abdurrahmat, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Asdi Mahasatya, 2011).
- Gunawan, Johanes, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Bandung: Universitas Katolik Parahyangan, 1999).
- Hadi, Sutrisno, *Metodelogi Research Jilid 1*, (Yogyakarta: Abdi Offset, 2000).
- Hamidi, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Malang: UMM Press, 2004).
- Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni: Dasar-Dasar Hukum Normatif* (Bandung, PT. Rineke Cipta, 2008).
- Harahap Yahya, *Pembahasan Permasalahan dan Penerapan KUHAP Edisi Kedua*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- H.S, Ronny, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia, 1990).
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, (Jakarta: GP Press, 2008).
- Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005).
- Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 0142.P/DIR/2016 tentang Daftar Sebutan Jabatan pada Organisasi Unit-Unit PT. PLN (Persero) Distribusi.
- KBBI, 2016, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at : <https://kbbi.web.id/perlindungan> (Diakses 29 November 2021).
- KBBI, 2016, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at : <https://kbbi.web.id/tanggungjawab> (Diakses 30 November 2021).
- Kristiyanti Celina T.S. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Sinar Grafika. 2008).
- Markoni, “Analisis Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar”, *Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya*, Vol. 13 No.4 (Desember, 2015).

- Mertokusumo Sudikno, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2013).
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Raja Persindo Persada, 2004).
- Nasution, A.Z., *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Diadit Media, 2002).
- Nasution Ajarotni, *Masalah Hukum Arbitrase Online* (Jakarta: Badan Pembinaan Hukum Nasional Kemenkumham RI).
- Nugroho A. Susanti. *Penyelesaian Sengketa Arbitrase dan Penerapan Hukumnya*. (Jakarta: Kencana. 2017).
- Peraturan Pemerintah No. 10 Tahun 1989.
- Peraturan Pemerintah No. 23 Tahun 1994.
- Peraturan Pemerintah No. 58 Tahun 2001.
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*, (Jogjakarta: AR-RUZZ Media, 2014).
- Profile Company PLN <https://web.pln.co.id/statics/uploads/2021/08/Company-Profile-PLN-082021.pdf> (Diakses, 23 Januari 2022).
- Salamiah, "*Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Kegiatan Jual Beli*", *Jurnal Hukum*, Vol.6 No. 12 (Desember 2014).
- Samsul Inosentius, *Perlindungan Konsumen: Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, (Jakarta, Program Pascasarjana FH-UI, 2004).
- Sarah Ardiyati dan Kami Hartono, "Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999", ISSN. *Jurnal Hukum*, 2720-913X (18 Oktober 2019).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Grasindo, Jakarta, 2000.
- Shofie Yusuf, *Pelaku Usaha, Konsumen, dan Tindak Pidana Koorporasi* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002).
- Sigit Soumadiyono dan Novita Sari. "Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik, atas Pemadaman oleh PT. PLN (Persero) Jambi". *Jurnal Lex Specialis Universitas Batanghari Jambi*. No. 22 (2015).
- Soerjono, Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI-Press, 1986).

- Sudikno. *Hukum Acara Perdata Indonesia*, (Banjarmasin: Atma Jaya, 2010).
- Sugiharto, dkk., *BUMN Indonesia, Isu, Kebijakan, dan Strategis*, Elex Media Komputindo, Jakarta, 2005.
- Sunggono, Bambang, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- Syawali Husni dan Neni Sri Imaniyati, Ed, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Mandar Maju, 2000).
- Tata Usaha Langgan Bagi Deputy, Kepala Kontrin, Kepala Cabang, Kepala Bagian Distribusi, Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan, Kepala Rayon dan Kepala Ranting di PT. PLN (Persero) UP3 Semarang.
- Triwulan Titik, *Perlindungan Hukum bagi Pasien* (Jakarta, Prestasi Pustaka, 2010).
- Undang-Undang No. 8 Tahun 1999.
- Undang-Undang No 15 Tahun 1985.
- Undang-Undang No. 30 Tahun 2006.
- Wawancara dengan Bapak Hendra Sekmum Tanggal 15 September 2022
- Web PLN <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (Diakses, 24 Januari 2022)
- Wibowo Mukti A, et.al., *Kerangka Hukum Digital Signature Dalam Electronic Commerce*, Grup Riset Digital Security dan Electronic Commerce (Depok, Jawa Barat: Fakultas Ilmu Komputer UI, 1999).
- Widijantoro J, “Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek PerlindunganKonsumen di Indonesia”, makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII (Maret 2003).
- Widjaja, Gunawan & Ahmad Yani, 2003, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta.
- Wulandari, Bernadetta T, “Tinjauan Atas Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Analisa Hukum Perlindungan Konsumen”, *Jurnal Hukum*, Penerbit Gloria Juris Vol 8 No.2, 2008.

Yati Nurhayati, "Perlindungan Konsumen Terhadap Maraknya Pemadaman Listrik Dikaitkan dengan Hak-Hak Konsumen" *Al'Adl*, Volume VII No. 13 (Januari 2015).

Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. (Jakarta: Kencana. 2013).

## LAMPIRAN

### **Wawancara kepada Bapak Hendra selaku Sekretaris Umum PT. PLN (Persero) UP3 Semarang**

1. Apakah ada pemberitahuan dari PT. PLN (Persero) UP3 Semarang sebelum terjadi pemadaman listrik? serta bagaimana bentuk pemberitahuan/informasi tersebut?

Pemadaman terencana oleh PT.PLN (Persero) UP3 Semarang area Semarang-Kendal diinformasikan melalui media sosial Instagram yaitu pln.semarang dan termasuk jalan apa saja yang terkena pemadaman. Selain itu media masanya menggunakan Tribun Jateng. Sedangkan pemadaman tidak terencana/ karena gangguan seperti cuaca ekstrim atau kecelakaan lalu lintas yang mengakibatkan jaringan terganggu sehingga tidak bisa diprediksi.

2. Ada berapa macam pemadaman listrik? dan bagaimanakah prosedur pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN?

Pemadaman listrik dikategorikan menjadi 2 yaitu pemadaman tidak terencana pemadaman terencana.

Pemadaman tidak terencana adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena terganggunya instalasi listrik karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting), kelebihan beban dan lainnya. Pemadaman terencana adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PLN. Ini disebabkan karena adanya penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, jaringan atau gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan (misalnya: geser tiang listrik, tambah jaringan atau pasang baru), atau dapat juga

dikarenakan rabas terhadap pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel dan tiang listrik

3. Pada beberapa wilayah di Kota Semarang sering mengalami gangguan pemadaman listrik khususnya Semarang Barat. Hal apa yang menyebabkan terjadinya pemadaman tersebut?

Beberapa hal yang menyebabkan terjadinya pemadaman yaitu diadakannya pemeliharaan dan rabas-rabas pohon. Selain itu cuaca ekstrim yang paling sering terjadi yaitu pohon tumbang akibat hujan badai sehingga terpaksa memadamkan jaringan sementara di berbagai wilayah.

4. Apakah konsumen PLN pernah mengadu secara langsung mengenai gangguan pemadaman listrik?

Kebanyakan konsumen mengadu pada kolom komentar atau pesan pada akun media sosial seperti Instagram, Facebook dan Twitter. Selain itu konsumen juga mengadu lewat call center dan aplikasi PLN Mobile.

5. Menggunakan media apa biasanya konsumen melakukan pengaduan jika ada gangguan pemadaman listrik?

Upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT. PLN (Persero) UP3 Semarang dengan cara :

- b. Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN UP3 Semarang di Jalan Pemuda No. 93
  - c. Komplain melalui aplikasi “PLN Mobile”
  - d. Komplain melalui SMS (*Short Message Service*) ke nomor 123 atau melalui *call center* 123
  - e. Komplain melalui Media Jejaring Sosial Facebook: PLN 123 dan twitter @pln\_123 / instagram: pln.semarang
  - f. Komplain di [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)
6. Langkah apa yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang jika konsumen melakukan pengaduan tersebut?

PLN memiliki durasi layanan apabila satu sampai tiga jam tidak selesai maka kami langsung ke unit layanan dan memberi informasi ke menejer



terkait pemadaman atau gangguan jaringan apa yang terjadi pada wilayah tersebut.

7. Apakah PT. PLN (Persero) UP3 Semarang pernah memberikan ganti rugi kepada konsumen yang dirugikan karena terjadinya pemadaman?

Untuk kompensasi kita ada yang namanya kompensasi UJM diatur di bagian pelayanan pelanggan di unit pelaksana yang pada kantor UP3 Semarang terdapat 7 Unit pelaksana yang akan menghitung ada beberapa kali gangguan kemudian akan dikompensasikan berupa potongan biaya pada saat pembayaran atau untuk token berupa tambahan token pembelian bulan berikutnya tetapi kompensasi itu hanya berlaku di atas pemadaman pada jam-jam tertentu.

8. Disamping itu, ketika PLN sedang menjalankan tugasnya apakah sering terjadi kendala? lalu seperti apa bentuk kendala tersebut dan bagaimana cara menanganinya?

Kendalanya berupa cuaca ekstrim yang tidak bisa kita prediksi yang mengakibatkan pemadaman tidak terencana sehingga banyak konsumen kesulitan mendapat informasi terkait pemadaman tersebut.

9. Bagaimana bentuk perlindungan konsumen yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Semarang?

PLN memberikan kompensasi berupa potongan biaya pada saat pembayaran atau untuk token berupa tambahan token pembelian bulan berikutnya sesuai dengan Service Level Agreement (SLA).

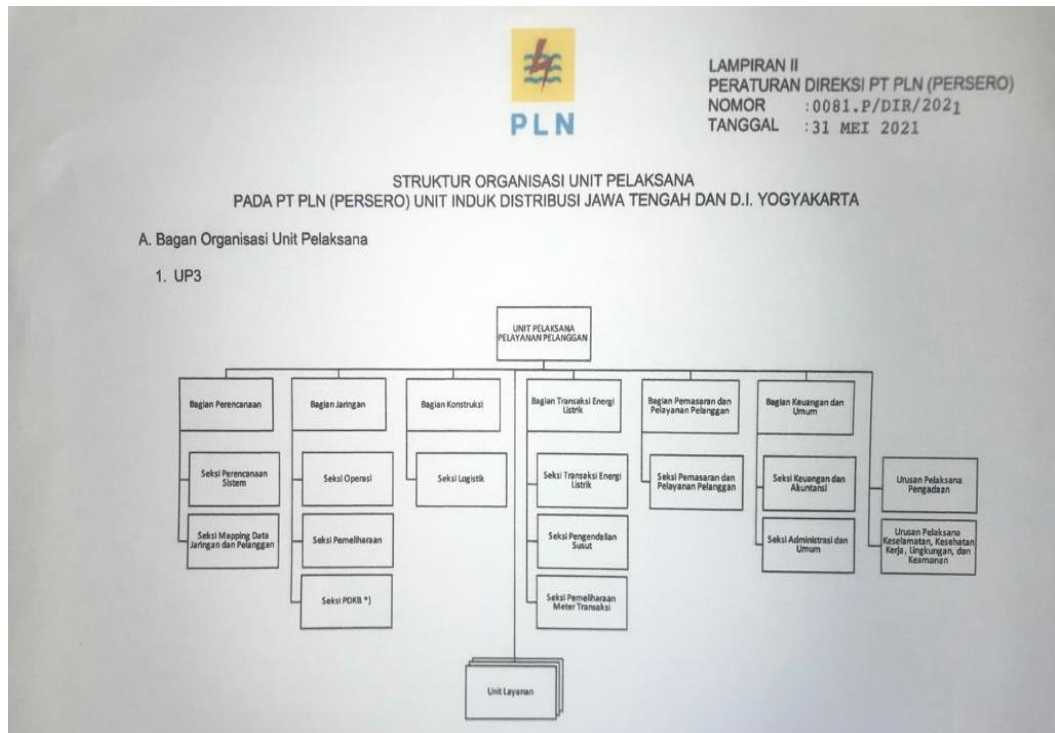
10. Apakah menurut anda PT. PLN (Persero) UP3 Semarang sudah memberikan bentuk perlindungan konsumen dengan baik?

Sejauh ini sudah lebih baik karena PLN dapat menerima masukan dari konsumen dengan mudah melalui media dan aplikasi yang kami sediakan.

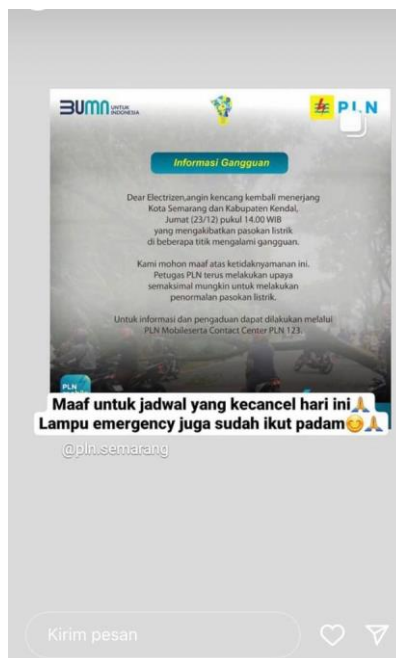
## **Wawancara kepada Yayuk selaku Konsumen Safira Salon and SPA yang terdampak pemadaman PT. PLN (Persero) UP3 Semarang**

1. Apakah anda pernah mengalami pemadaman listrik secara tiba-tiba? Jika iya, apakah pemadaman listrik terjadi secara berulang-ulang dan kira-kira berapa lama durasi pemadaman berlangsung?  
Ya, sering. Durasinya kira-kira 1 sampai 3 atau 4 jam bahkan pernah 6 jam.
2. Apa dampak yang anda alami dengan terjadinya pemadaman listrik tersebut?  
Aktivitas rumah tangga terganggu, jadwal perawatan tidak tentu sehingga jam atau harinya berganti.
3. Tolong jelaskan apa saja kerugian yang anda alami ketika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba?  
Rugi waktu karena terbuang sia-sia, semisal yang harus dikerjakan jam 8 tetapi karena pemadaman jadi jam 9 karena mundur.
4. Setelah pemadaman listrik berlangsung apakah pihak PLN pernah mengganti kerugian yang Anda terima?  
Sejauh ini belum pernah
5. Bagaimana cara anda menyampaikan keluhan tersebut?  
Telpon call center 123 dan langsung datang
6. Bagaimana sikap petugas saat anda menyampaikan keluhan?  
Sikapnya seperti petugas customer service biasanya, pertama-tama mengucapkan selamat pagi dengan senyuman dan mempersilahkan duduk, lalu menanyakan keluhan saya. Setelah itu petugas merespon keluhan saya dengan nada yang rendah dan dengan penjelasan yang baik. Terakhir petugas mengucapkan terima kasih dengan tersenyum
7. Bagaimana tanggapan petugas saat anda menyampaikan keluhan?  
Ditampung terlebih dahulu lalu keluhan diselesaikan oleh petugas
8. Secara keseluruhan apakah anda merasa puas terhadap pelayanan penanganan keluhan yang diberikan?

## Gambar Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) UP3 Semarang



## Bukti Screenshoot Pembatalan Jadwal Perawatan di Safira Salon and SPA akibat Pemadaman Listrik



**Dokumentasi dengan Bapak Hendra SEKMUM di Kantor PLN UP3 Semarang**



**Dokumentasi dengan Konsumen PT. PLN UP3 Semarang**



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Diri

1. Nama : Astrid Alodia Mawarid
2. NIM : 1702056043
3. Tempat, tanggal lahir : Semarang, 29 Maret 1999
4. Alamat : Jl. Bukit Barisan DVI/06 Ngaliyan, Semarang
5. No Hp : 085602554032
6. Email : [astridalodia@icloud.com](mailto:astridalodia@icloud.com)

### B. Riwayat Pendidikan

#### 1. Pendidikan Formal

- a. Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syariah dan Hukum  
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang
- b. SMA Negeri 7 Semarang (2014-2017)
- c. SMP Negeri 18 Semarang (2011-2014)
- d. SD Negeri Tambakaji 04 (2005-2011)
- e. TK Permata Hati (2003-2005)

Semarang, 2 Desember 2022



Astrid Alodia Mawarid