

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN  
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PLN SUB RAYON DAIK  
(Studi Pada Jalan Istana Robat Daik Lingga)**

**SKRIPSI**



**INTAN BAIDURI  
190574201053**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2025**

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN  
PEMADAMAN LISTRIK OLEH PLN SUB RAYON DAIK  
(Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Ilmu Hukum (S.H)



**INTAN BAIDURI  
190574201053**

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2025**

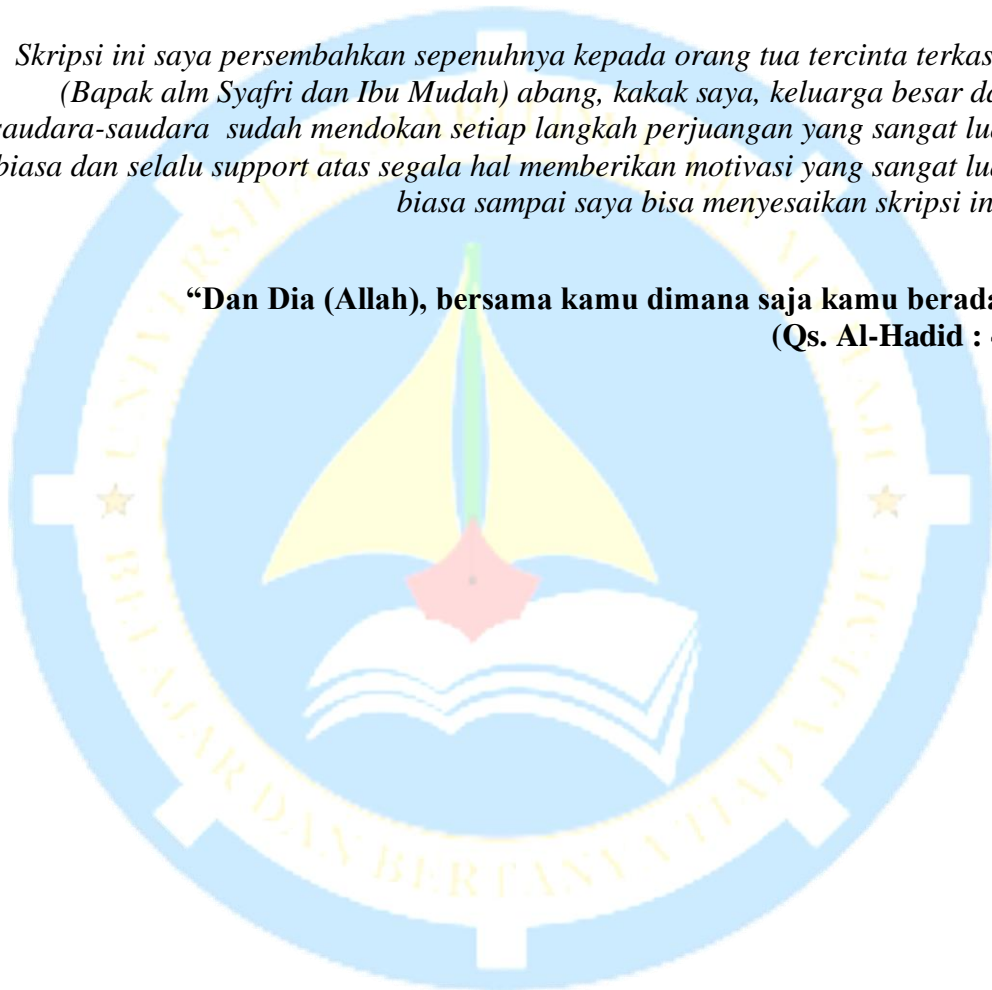
## **PERSEMBAHAN**

### **Alhamdulillah Wassyukurillah Wanikmatullah Warahmatullah**

*Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas Keridhoan-Nya dan izin-Nya telah memberikan kekuatan sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi sederhana ini dengan baik.*

*Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada orang tua tercinta terkasih (Bapak alm Syafri dan Ibu Mudah) abang, kakak saya, keluarga besar dan saudara-saudara sudah mendokan setiap langkah perjuangan yang sangat luar biasa dan selalu support atas segala hal memberikan motivasi yang sangat luar biasa sampai saya bisa menyelesaikan skripsi ini..*

**“Dan Dia (Allah), bersama kamu dimana saja kamu berada”  
(Qs. Al-Hadid : 4)**



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Intan Baiduri  
Nomor Induk Mahasiswa : 190574201053  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Univesitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Oleh PLN Sub Rayon Daik

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 24 Januari 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Intan Baiduri  
NIM. 190574201053

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN**

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian Mahasiswa:

Nama : Intan Baiduri

Nomor Induk Mahasiswa : 190574201053

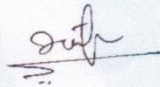
Program Studi/Departemen/

Konsentrasi : Ilmu Hukum/Hukum Perdata & Bisnis

Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan  
Pemadaman Lisrik Oleh PLN Sub Rayon Daik

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 20 Januari 2025  
Pembimbing Utama,



Lia Nuraini, S.H., M.H  
NIP. 199007232019032015

Menyetujui, tanggal: 17 Januari 2025  
Pembimbing Pendamping,



Irman, S.H., M.H  
NIP. 198812252019031010

Mengetahui  
Ketua Program Studi Ilmu Hukum



Dr. Endri, S.H., M.H  
NIP 198806262014041001



## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Intan Baiduri  
Nomor Induk Mahasiswa : 190574201053  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman listrik Oleh PLN Sub Rayon Daik ( Studi Pada Jalan Istana Robat Daik lingga)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 24 Januari 2025 dan disetujui serta di terima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjaan pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Ditetapkan di : Tanjungpinang  
Pada Tanggal : 24 Januari 2025

Dewan Penguji,

1. Assist. Prof. Muhammad Fajar Hidayat, SH.,MH  
NIDN. 198706072022031006 Ketua (.....)
2. Assist. Prof. Lia Nuraini, S.H., M.H  
NIP. 199007232019032015 Anggota 1 ( )
3. Assist. Prof. Irman, S.H., M.H  
NIP. 198812252019031010 Anggota 2 (.....)
4. Assist. Prof. H. Hendra Arjuna, SH.,MH  
NIP. 196612021997031003 Anggota 3 (.....)
5. Assist. Prof. Dr. Suryadi, MH  
NIPN. 197708052021211005 Anggota 4 (.....)

Disahkan Oleh:  
Dekan,

Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS  
NIP.198207072015041002

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Oleh PLN Sub Rayon Daik” dengan lancar. Shalawat serta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, beserta para sahabat hingga pengikut beliau *illa yaumul akhir*.

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat yang harus ditempuh dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Srata Satu (S1) Ilmu Hukum di Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi ini tidak akan selesai sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, menghaturkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA., selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Bapak Dr. Endri, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji
4. Bapak Irwandi Syaputra, S.H., M.H, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
5. Bapak Muhammad Fajar Hidayat, S.H., M.H. selaku Koordinator Program

Studi Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Maritim  
Raja Ali Haji

6. Ibu Lia Nuraini S.H., M.H., Selaku dosen pembimbing utama yang selalu bisa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Irman S.H., M.H., Selaku dosen pembimbing pendamping yang selalu bisa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan pengarahan yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen-dosen dan staf Program studi Ilmu Hukum yang telah membantu dan mendukung dalam penulisan skripsi ini.
9. Bapak Jhon Frenki Simatupang selaku kepala PLN Dabo Singkep serta Bapak Syahril selaku koordinator PLN daik yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis demi terselesainya skripsi ini.
10. Teristimewa untuk Bapak Syafri (alm) walaupun hanya bisa merasakan memberikan kasih sayang yang begitu singkat tetapi saya tidak pernah lupa perjuangan beliau untuk membesarkan dan menafkahi keluarga, rindu yang sangat besar adalah rindu dengan sosok bapak yang sudah lama pergi dan Ibu tersayang Mudah yang menjadi orang tua terhebat, terkuat, tersabar yang selalu memberikan kasih sayang dengan tulus dan ikhlas, semangat dan doa selalu dalam langkah kesuksesan penulis. Terima kasih untuk segalanya agar senantiasa sehat, bahagia dunia dan akhirat. Hanya Allah yang mampu membalas segala pengorbanan dua malaikat tanpa sayap ini. Serta kepada abang saya Siswandi terimakasih sudah memberikan motivasi dan nasehat



untuk penulis serta kepada kakak kesayangan Mila Sari dan Evi Tamala terimakasih sudah menjadi kakak yang selalu suport dalam suka maupun duka memberi motivasi selama masa perkuliahan sudah menjadi tempat ternyaman dalam menjalani hidup selama kuliah dan memberikan nasehat terimakasih semua jasa-jasa yang telah diberikan kepada penulis, karena telah menjadi inspirasi Penulis untuk bisa dibanggakan.

11. Keluarga besar penulis, Keluarga besar Alm. Isnin dan keluarga Alm. Taher yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada Hermansyah seseorang yang tidak kalah penting dalam hidup saya menemani, suka maupun duka banyak memberikan motivasi pantang menyerah, tenaga, waktu, materi serta sudah menemani selama penyusunan skripsi ini.
13. Kepada saudara dan teman seperjuangan Emilia Nova Lina Siagian, Selpi Putri Rizki, Cica Aprita Sari, Ismawati Tri Insya Kumairah, Sindy Yulianti, Nurayuni, Rona Uli Sianturi, Sara Hutapea, Sri Haryati, Germanus David, Ferdy Hidayat, Hayatunisa, yang selalu memberikan semangat, saling menyemangati dan membantu untuk , menyelesaikan Skripsi ini. Serta seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik dari awal kuliah sampai terselesaikannya skripsi ini.
14. Seluruh teman-teman seperjuangan yang ada di Program Studi Ilmu Hukum terkhusus angkatan 2019 yang menjadi teman saling memberi semangat selama 4 tahun ini, terima kasih semoga gelar kesarjanaan tidak memisahkan

kita dan semoga kita semua sukses dalam menggapai cita-cita.

15. Dan yang terakhir kepada diri penulis sendiri, teimakasih telah bisa sampai ke titik sekarang banyak hal dilalui masih bisa bertahan walaupun banyak sekali cobaan yang datang dalam segi ekonomi, keluarga, pertemanan dan kehidupan bisa sampai di tahap ini tidak lah mudah yang harus mempunyai mental yang sangat besar untuk mewujudkan sebuah harapan yang besar selama kuliah dan telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut di banggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, Penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama ini, Penulis sadar masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi mahasiswa Jurusan Ilmu Hukum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, 24 Januari 2025

Penulis



Intan Baiduri  
Nim. 190574201053

**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Intan Baiduri  
NomorIndukMahasiswa :190574201053  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Oleh PLN Sub Rayon daik”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 24 Januari 2025

Yang Menyatakan



Intan Baiduri

NIM. 190574201053

**PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP TINDAKAN PEMADAMAN  
LISTRIK PLN SUB RAYON DAIK  
(Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)**

**Oleh**

**INTAN BAIDURI  
NIM. 190574201053**

**Abstrak**

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengatur bahwa “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Arus listrik di Pulau Lingga, tepatnya dibawah naungan PLN Sub Rayon Daik sering terjadi pemadaman, PLN sering mati mendadak tanpa alasan yang jelas. Hal ini sudah terjadi sejak tahun 2018 hingga tahun 2024. Pemadaman sering disebabkan oleh gangguan pada infrastruktur listrik, seperti kerusakan pada trafo atau kabel yang memerlukan pemeliharaan. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan konsumen serta penyelesaian sengketa terhadap tindakan pemadaman listrik oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga). Metode penelitian ini adalah Penelitian hukum normatif-empiris, informan terdiri dari 11 orang dengan teknik dan pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah teori perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo. Hasil penelitian dimana Perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga) ditemukan bahwa adanya perlindungan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, serta dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum PT PLN harus melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen melalui penyebaran informasi kepada pelanggan tentang adanya rencana pemadaman, bentuk perlindungannya bagi konsumen adalah PLN membuka pengaduan secara terbuka kepada masyarakat untuk datang ke kantor PLN jika terjadi kerugian, serta memberikan informasi kepada masyarakat tentang informasi pemadaman listrik, dan bertanggungjawab terhadap aduan kerusakan yang diterima oleh masyarakat.

**Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Pemadaman Listrik**

**CONSUMER PROTECTION AGAINST ELECTRICITY BY PLN SUB  
RAYON DAIK  
(Study on Daik Lingga Robat Palace Street)**

**By  
INTAN BAIDURI  
NIM. 190574201053**

**Abstract**

*Law Number 30 of 2009 concerning Electricity stipulates that "Electricity is everything related to the provision and utilization of electricity and supporting businesses for electricity. Electricity on Lingga Island, precisely under the auspices of PLN Sub Rayon Daik, often experiences blackouts, PLN often goes off suddenly for no apparent reason. This has been happening since 2018 to 2024. Blackouts are often caused by disruptions to the electricity infrastructure, such as damage to transformers or cables that require maintenance. The purpose of this study is to determine consumer protection and dispute resolution regarding the action of blackouts by PLN Sub Rayon Daik (Study on Jalan Istana Robat Daik Lingga). This research method is normative-empirical legal research, informants consisting of 11 people with techniques and data collection, namely interviews and documentation. The theory used is the theory of legal protection according to Satjipto Raharjo. The results of the study where Consumer Protection against the power outage action carried out by PLN Sub Rayon Daik (Study on Jalan Istana Robat Daik Lingga) found that there is protection regulated in Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection and in Law Number 30 of 2009 concerning Electricity, as well as in the Decree of the Directorate General of Electricity and Energy Utilization Number 114-12 / 39 / 600.2 / 2002 concerning the Quality Indicator of Electricity Supply Services for the Public PT PLN must implement forms of protection of consumer rights through the dissemination of information to customers about the planned blackout, the form of protection for consumers is that PLN opens complaints openly to the public to come to the PLN office if a loss occurs, and provides information to the public about information on power outages, and is responsible for complaints of damage received by the public.*

**Keywords: Consumer Protection, Power Outages**



## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ( <i>COVER</i> ) .....	i
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN UNTUK DISEMINARKAN .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
LAMPIRAN .....	vii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	10
1.4. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Tinjauan Pustaka .....	12
2.2 Kerangka Teori .....	34
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Definisi Konsep .....	39
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b> .....	44
3.1 Pendekatan Penelitian .....	44
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	45
3.3 Fokus Penelitian.....	45
3.4 Sumber data .....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Informan .....	47
3.7 Teknik Analisa Data.....	48
3.8 Jadwal Penelitian .....	49
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian .....	51
4.2 Hasil Penelitian .....	57
<b>BAB 5 PENUTUP</b> .....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Saran.....	70
<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jumlah Informan .....	46
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	47



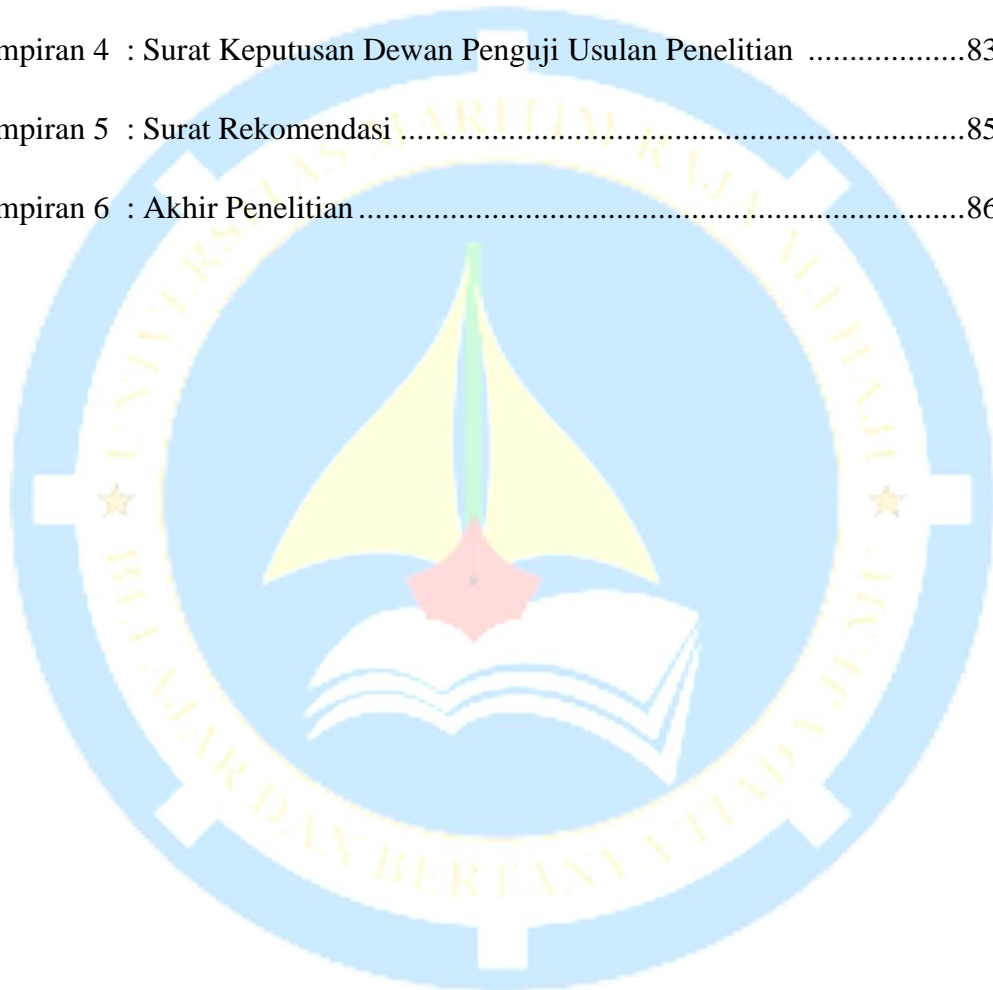
## DAFTAR GAMBAR

Tabel 3.1 Kerangka Berfikir .....	38
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	76
Lampiran 2 : Dokumentasi.....	78
Lampiran 3 : Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	81
Lampiran 4 : Surat Keputusan Dewan Penguji Usulan Penelitian .....	83
Lampiran 5 : Surat Rekomendasi .....	85
Lampiran 6 : Akhir Penelitian.....	86



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Energi listrik merupakan kebutuhan pokok yang sangat penting bagi kehidupan manusia, dimana semua aktifitas manusia berhubungan dengan energi listrik. Sering dengan dengan pertumbuhan ekonomi dan tingkat populasi penduduk Indonesia yang semakin tinggi maka permintaan akan tenaga listrik semakin meningkat. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi serta sumber daya manusia, kebutuhan akan tenaga listrik semakin meningkat dari waktu ke waktu.<sup>1</sup>

Usaha ketenagalistrikan menjadi salah satu bidang usaha yang dibutuhkan dalam memenuhi kebutuhan manusia. Usaha ketenagalistrikan merupakan salah satu bidang usaha yang amat penting dalam menciptakan kesejahteraan di masyarakat, dan termasuk ke dalam beberapa industri penting bagi negara yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pada zaman sekarang, listrik menjadi sumber dari berbagai jenis penggunaan barang, listrik tidak bisa dijauhkan dari masyarakat karena dengan listrik masyarakat bisa melakukan aktifitas sebagaimana mestinya.

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN selaku badan usaha milik negara. Pelaksanaan usaha penyediaan tenaga

---

<sup>1</sup> Muhammad Ansari : “BUMN Dan Penguasaan Negara Di Bidang Ketenagalistrikan”, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 14, Nomor 1, Maret (2017), hlm.1



listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundangundangan yang berlaku sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia. Model pengelolaan tenaga listrik semacam ini didasarkan harapan pemerintah agar industri ketenagalistrikan transparan, efisien, dan ramah lingkungan dapat tercipta untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional dan juga meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sebagai badan usaha milik negara, pengelolaan listrik seharusnya semaksimal mungkin, sehingga pemanfaatan dan penyediaan listrik dapat dijalankan secara merata dan bermutu.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengatur bahwa “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.” Di Indonesia sendiri berdasarkan UUK, penyediaan atas tenaga listrik dikuasai oleh negara dan kemudian dikelola oleh suatu Persero yaitu Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (PT. PLN)<sup>2</sup>

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dijelaskan bahwa Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kemudian pada Pasal 2 juga dijelaskan bahwa konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Marcella, Patricia. dan Sukihana. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik. Jurnal Kertha Negara Vol. 9 No. 9, hlm: 688

<sup>3</sup> Pasal 1 dan 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Seiring dengan perkembangan pembangunan ketenagalistrikan disertai dengan munculnya beragam masalah yang melingkupi sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Salah satunya adalah masalah pemadaman listrik yang sering terjadi. Pemadaman listrik diartikan dengan keadaan ketiadaan aliran listrik. Padamnya listrik secara otomatis mematikan berbagai aktivitas, terutama bagi masyarakat perkotaan yang mengedepankan peralatan serba elektronik dan menjadi sangat tergantung kepada listrik. Apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero), maka langkah awal adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa<sup>4</sup>.

Keadaan yang ada saat ini banyak masyarakat mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN yaitu pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Banyaknya keluhan masyarakat berkaitan dengan pemadaman listrik membuat pihak PLN Kelimpungan dalam membenahi struktur organisasi terutama di area sektor koordinasi antar pekerja. Pemerintah dalam hal memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam hal mendapatkan pasokan listrik cukup serta membuat peraturan perlindungan konsumen yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen untuk mendapatkan keadilan dan berkewajiban

---

<sup>4</sup> Andrea, Gabriela Patricia. (2016) Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihakoleh PT. PLN (PERSERO). *Lex Crimen*Vol. 5 (6),26-31

melakukan himbauan dari pemerintah dalam upaya mencegah terjadinya tindak pidana sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.<sup>5</sup>

Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan merupakan dasar hukum untuk melindungi konsumen pelaku usaha listrik. Di dalam pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan ini, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Pada Pasal 29 (1) Konsumen berhak untuk: mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.<sup>6</sup>

Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada 4 pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas. Dalam pasal 7 huruf (b) Undang-Undang

---

<sup>5</sup> Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO) UP3 Bali Selatan. Jurnal Konstruksi Hukum | ISSN: 2746-5055 Vol. 2, No. 3, September 2021 hlm. 463

<sup>6</sup> Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan

Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.<sup>7</sup>

Pada dasarnya perlindungan hukum telah diatur dalam Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. Hak konsumen listrik berupa hak untuk mendapat pelayanan yang baik, tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik dengan harga yang wajar, pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik, ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan/kelalaian pengoperasian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai perjanjian jual beli tenaga listrik.<sup>8</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 tahun 1999, yang berbunyi salah satunya adalah Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Sebelum memilih, konsumen tentu harus memperoleh informasi yang benar mengenai barang/jasa yang akan dikonsumsinya. Karena informasi inilah yang akan menjadi landasan bagi konsumen dalam memilih. Untuk itu sangat diharapkan agar pelaku usaha dapat memberikan

---

<sup>7</sup> Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum

<sup>8</sup> Pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

informasi yang benar, jelas, jujur, dan seakurat mungkin tentang barang/jasa yang ditawarkannya. Namun nyatanya PLN tidak bisa memberikan informasi yang benar bagi konsumennya.

Arus listrik di Pulau Lingga, tepatnya dibawah naungan PLN Sub Rayon Daik sering terjadi pemadaman, PLN sering mati mendadak tanpa alasan yang jelas. Hal ini sudah terjadi sejak tahun 2018 hingga tahun 2024. Pemadaman sering disebabkan oleh gangguan pada infrastruktur listrik, seperti kerusakan pada trafo atau kabel yang memerlukan pemeliharaan. Banyak warga yang merasa tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai jadwal pemadaman, sehingga mereka tidak dapat mempersiapkan diri untuk menghindari kerusakan pada peralatan elektronik, hal ini juga dapat disebabkan dengan meningkatnya jumlah pengguna listrik, kebutuhan akan pasokan listrik juga meningkat, namun infrastruktur terkadang tidak mampu memenuhi permintaan tersebut secara stabil.

PLN telah menyatakan komitmennya untuk memperbaiki situasi ini. PLN berencana untuk mengirim tim teknis ke lokasi untuk menangani masalah secara langsung dan mencari solusi jangka panjang, namun keluhan masyarakat tetap ada, dan banyak yang merasa dirugikan akibat pemadaman mendadak yang tidak terduga. Dampak dari pemadaman listrik ini sangat signifikan bagi masyarakat. Selain mengganggu aktivitas sehari-hari, banyak alat elektronik yang rusak akibat aliran listrik yang tiba-tiba mati. Hal ini menimbulkan kerugian baik secara material maupun immaterial bagi konsumen.



Selama ini masyarakat telah mengikuti manajemen pembayaran yang baik. Namun, tetap saja pelayanan yang diberikan belum memuaskan.<sup>9</sup> Apabila terjadi pemadaman listrik, seharusnya PT PLN (Persero) memberitahukan kepada pelanggan/masyarakat sekurang-kurangnya 1 X 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 apa-apa atasnya. Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero). Berikut data complain masyarakat :

---

<sup>9</sup><https://www.batamnews.co.id/berita-36667-duh-arus-listrik-di-lingga-sering-padam-mendadak.html> akses pada tanggal 5 Juni 2024 Pukul 15.30 Wib

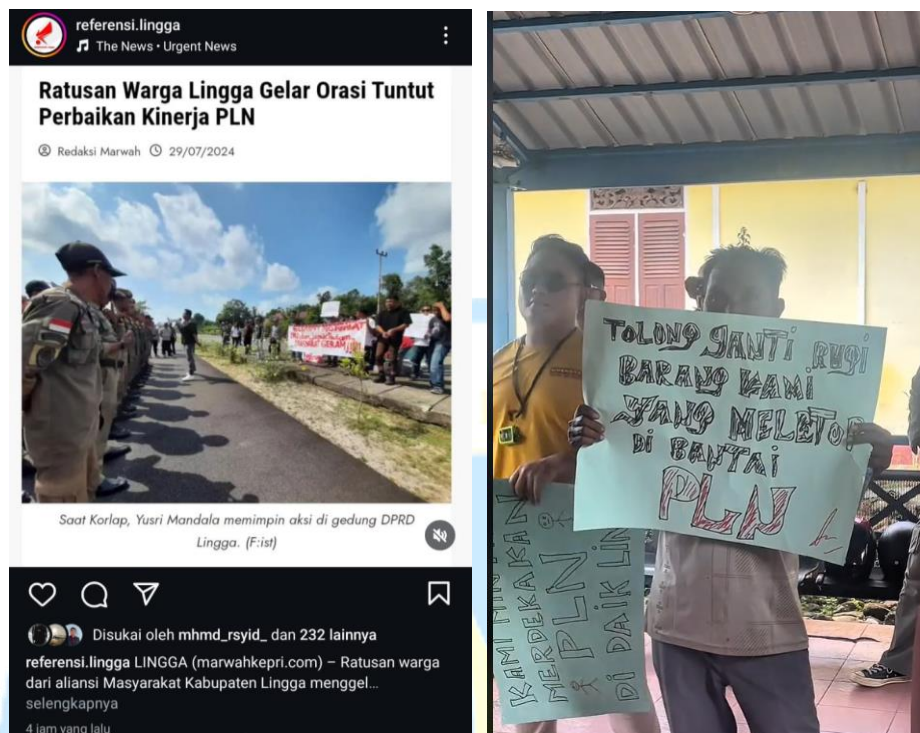
Tabel 1. Data Kasus Pemadaman Bulan Juni-Juli 2024

No	Tanggal Pemadaman	Waktu Pemadaman
1	17 Juni 2024	22.31-23.00 wib
2	19 Juni 2024	07.00-10.30 wib
3	24 Juni 2024	12.25-1615 wib
4	25 Juni 2024	06.50-11.42 wib 17.55-2019 wib
5	26 Juni 2024	15.00-21.22 wib
6	27 Juni 2024	08.57-09.17 wib 11.40-12.43 wib 13.06-14-43 wib
7	29 Juni 2024	10.18-10.33 wib 16.41-17.00 wib
8	1 Juli 2024	08.35-09.28 wib
9	2 juli 2024	17.55-22.09 wib
10	5 Juli 2024	23.29-23.42 wib
11	8 Juli 2024	17.57-19.29 wib
12	9 Juli 2024	00.24-00.38 wib
13	10 Juli 2024	12.48-13.05 wib 14.13-18.19 wib 18.49-19.20 wib
14	11 Juli 2024	06.10-18.26 wib
15	12 Juli 2024	17.24-18.39 wib
16	14 Juli 2024	16.39-17.10 wib
17	15 Juli 2024	17.58 wib
18	19 Juli 2024	12.12-14.20 wib
19	20 Juli 2024	20.19-22.06 wib
20	23 Juli 2024	21.49-00.16 wib
21	24 Juli 2024	00.00-00.16 wib 15.52-16.26 wib 17.43-2029 wib
22	26 Juli 2024	02.42-03.37 wib

Sumber : Olahan Penelitian, 2024

Berdasarkan data olahan penelitian maka ditemukan bahwa satu bulan sering terjadi pemadaman, bahkan dalam 1 hari terjadi hampir 2 atau 3 kali mati-hidup lampu yang membuat kerusakan barang-barang elektronik, akibatnya masyarakat marah dan melakukan aksi, yang dapat dilihat sebagai berikut

Gambar 1 Demonstrasi Warga



Sumber : Olahan Penelitian, 2024

Jika dilihat bahwa kegiatan gambar pada gambar 1 merupakan aksi dari penolakan dan protes masyarakat tentang pemadaman yang dilakukan PLN, akibat dari pemadaman listrik adalah barang-barang elektronik menjadi rusak dan mendatangkan kemarahan sehingga terjadi aksi demonstrasi di depan kantor PLN. Selama ini tidak ada informasi berkaitan dengan jadwal pemadaman. Banyak kerugian yang diderita masyarakat seperti alat elektronik khususnya hal ini bertentangan dengan Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen pasal 4 konsumen juga mendapatkan hak kompensasi atau ganti rugi. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau pergantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya. Inilah inti dari perlindungan konsumen, apabila barang/jasa tidak sesuai

dengan perjanjian konsumen berhak mendapat kompensasi, ganti rugi, atau pergantian. Tujuannya adalah untuk mengembalikan keadaan konsumen ke keadaan semula, seolah-olah peristiwa yang merugikan tersebut tidak terjadi. Namun fenomena yang terjadi, banyak sekali kerugian yang ditanggung oleh masyarakat berkaitan dengan adanya pemadaman ini seperti adanya rusak alat elektronik, mulai dari TV, kulkas, mesin cuci dan lain sebagainya.<sup>10</sup>

Bagi pihak masyarakat terjadinya pemadaman listrik merasa dirugikan karena mengganggu efektifitas kerja, membuang waktu menunggu listrik menyala. Apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero), maka langkah awal adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero).<sup>11</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini mengambil judul **Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)?

---

<sup>10</sup> Pasal 4 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

<sup>11</sup> I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO) UP3 Bali Selatan. Jurnal Konstruksi Hukum Vol. 2, No. 3, September 2021 hlm. 463-468 (2021)

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)

### **1.4. Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- a. Memberikan sumbangan pemikiran dalam perkembangan ilmu hukum, khususnya yang berkaitan dengan masalah hukum perdata serta dapat menambah bahan-bahan kepustakaan.
- b. Menambah pustaka dibidang ilmu hukum khususnya dalam perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan teori tambahan dan informasi khususnya pada pihak-pihak terkait khususnya PLN dalam memenuhi hak konsumen
- b. Untuk masyarakat di wilayah pesisir agar mendapatkan haknya sesuai dengan aturan yang berlaku



## **BAB 2**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian Gabriela tentang Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO). Perlindungan Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero). Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero). Namun bila hasil upaya awal tersebut dirasa masih kurang memuaskan, konsumen dapat mengambil upaya hukum yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau diluar 1 Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Constance Kalangi, SH, MH; Nixon Wulur, SH, MH 2 Mahasiswa pada Fakultas Hukum Unsrat, NIM. 120711446 pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Gabriela Patricia Andrea. Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO). (2016). *Lex Crimen*, vol. 5, no. 6

Penelitian Alif Pasah Fachrudin dengan judul Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan maka penulis berkesimpulan bahwa PLN belum memberikan perlindungan terhadap konsumen listrik yang dirugikan oleh PLN dan PLN pun masih melanggar atas pemadaman listrik berdasarkan Peraturan Menteri dan Energi No. 02/P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e dalam kurun waktu 3x24 jam dan pihak PLN masih belum memberikan kompensasi sepenuhnya terhadap pelanggan/konsumen listrik yang dirugikan atas pemadaman, tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada masyarakat.<sup>13</sup>

Penelitian Nurul Hidayah Apriyanti Ritonga dengan judul Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt Pln (Persero). Menurut Undang Undang No 8 Tahun 1999. Perlindungan Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban

---

<sup>13</sup> Alif Pasah Fachrudin. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan. *IQTISHAD SHARIA: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam*. (2023) Vol 1 No 2

PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Apabila pemadaman listrik yang terjadi kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah, konsumen berhak mendapat ganti rugi dari PT PLN (Persero). 2. Upaya awal yang dapat dilakukan konsumen apabila terjadi pemadaman listrik sepihak oleh PT PLN (Persero) adalah dengan memberikan pengaduan kepada PT PLN (Persero).<sup>14</sup>

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

<b>Nama/Tahun/Judul</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
Gabriela Patricia Andrea (2016) Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO)	Persamaannya adalah meneliti tentang perlindungan konsumen dalam pemadaman listrik sepihak	Perbedaannya penelitian ini dilakukan di Pln Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)
Alif Pasah Fachrudin (2023) Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan	Persamaannya adalah meneliti Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik	Perbedaannya penelitian ini dilakukan di Pln Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga) kemudian dalam penelitian yang akan dilakukan tidak hanya melihat perlindungan konsumen tetapi juga upaya yang dilakukan
Nurul Hidayah Apriyanti Ritonga (2023) Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt Pln (Persero) Menurut Undang Undang No 8 Tahun 1999	Persamaannya adalah meneliti Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik	Perbedaannya penelitian ini dilakukan di Pln Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2024

<sup>14</sup> Nurul Hidayah Apriyanti Ritonga. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt Pln (Persero), (2023) UNES Law Review, 5(4), 4788-4796.

## 2.1.1. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

### a. Konsumen

#### 1. Pengertian Konsumen

Secara harfiah, konsumen dapat diartikan sebagai individu atau kelompok orang yang menggunakan barang atau jasa. Tujuan penggunaan barang dan jasa tersebut akan menentukan kategori konsumen mana yang termasuk dalam pengguna tersebut. Kamus bahasa Inggris-Indonesia juga mendefinisikan kata "*consumer*" sebagai pemakai atau konsumen. Dalam konteks perlindungan konsumen, konsumen merujuk kepada pihak yang menggunakan atau memanfaatkan barang atau jasa yang disediakan oleh pelaku usaha.<sup>15</sup>

Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa konsumen ialah setiap orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi ini mengakui bahwa konsumen adalah individu atau kelompok orang yang memanfaatkan barang atau jasa tanpa tujuan komersial atau perdagangan.<sup>16</sup> Orang yang dimaksud dalam Undang-Undang ini harus individu atau orang perseorangan, dan tidak termasuk badan hukum. Konsumen adalah seseorang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk memenuhi kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain, maupun makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk tujuan perdagangan. Dalam konteks perlindungan

---

<sup>15</sup> Az. Nasution, "*Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*" (Jakarta: Diadit Media, 2007). Hlm 21.

<sup>16</sup> Pasal 1 ayat 2, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen., n.d.

konsumen, fokus utama adalah melindungi hak-hak individu dalam kapasitas mereka sebagai konsumen, bukan sebagai badan hukum atau entitas bisnis.

Berdasarkan dari beberapa pengertian mengenai konsumen yang telah dikemukakan diatas, maka konsumen dapat dibedakan menjadi tiga batasan, yaitu:

1. Konsumen komersial, yaitu “setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk memproduksi barang atau jasa dengan mendapat keuntungan”.
2. Konsumen antara, yaitu “setiap orang yang mendapatkan barang atau jasa yang digunakan untuk diperdagangkan kembali dengan tujuan mencari keuntungan”.
3. Konsumen akhir, yaitu “setiap orang yang mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa untuk tujuan memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, orang lain, dan makhluk hidup lain tidak untuk diperdagangkan kembali dan bukan untuk mencari keuntungan”.<sup>17</sup>

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menekankan bahwa prinsip dasar hukum adalah memberikan perlindungan terhadap kepentingan manusia. Oleh karena itu, penting untuk menjunjung tinggi hukum guna menciptakan masyarakat yang tertib dan damai. Hukum memiliki peran sentral dalam menjaga keseimbangan dan keadilan dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Dengan mematuhi hukum, diharapkan terwujudnya perlindungan yang efektif terhadap hak-hak konsumen, serta terciptanya lingkungan sosial yang adil dan harmonis.

---

<sup>17</sup> Zulham, “Hukum Perlindungan Konsumen” (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013),. *Op.cit.* Hlm 17.



## 2. Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai makhluk sosial, manusia senantiasa berinteraksi dengan sesama dan memiliki hak serta kewajiban. Hal ini juga berlaku dalam konteks pemakaian barang dan jasa, di mana konsumen memiliki hak-hak dan kewajiban yang perlu dijunjung. Penting bagi konsumen untuk bertindak secara kritis dan memperjuangkan hak-haknya ketika merasa hak-haknya dilanggar oleh pelaku usaha. Dalam hal ini, perlindungan hukum terhadap konsumen memiliki peran penting untuk meningkatkan hubungan antara produsen dan konsumen serta mendorong praktik usaha yang baik. Tujuannya adalah agar barang yang diproduksi dapat diminati oleh konsumen dan terjalin hubungan yang saling menguntungkan antara produsen dan konsumen. Dengan adanya perlindungan hukum yang memadai, diharapkan tercipta lingkungan yang sehat dan berkeadilan bagi semua pihak yang terlibat.

Kewajiban dan hak adalah antinomy hukum, sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dianggap sebagai urusan konsumen.<sup>18</sup> Hak-hak dasar konsumen pertama kali dikemukakan oleh presiden Amerika Serikat, Jonh F. Kenedy didepan kongres pada tanggal 15 maret 1962. Hak tersebut terdiri dari:<sup>19</sup>

1. Hak untuk Mendapatkan Keamanan, merupakan aspek yang ditujukan untuk melindungi konsumen dari pemasaran barang dan/atau jasa yang membahayakan keselamatan jiwa konsumen. Konsumen berhak mendapatkan keamanan dari barang dan jasa yang ditawarkan kepadanya. Produk barang dan

---

<sup>18</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" (Jakarta: Sinar Grafika, 2008). Hlm 32.

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm 48.

jasa tidak boleh membahayakan jika dikonsumsi sehingga konsumen tidak dirugikan baik secara jasmani dan rohani. Dalam posisi ini, menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjamin keselamatan dan keamanan konsumen.

2. Hak untuk Memilih, merupakan pilihan keistimewaan bagi konsumen untuk membeli kembali suatu barang dan/atau jasa. Ia tidak boleh mendapatkan tekanan dari pihak luar sehingga ia tidak lagi bebas untuk membeli atau tidak membeli. Apabila konsumen jadi membeli suatu produk atau barang, konsumen juga bisa bebas menentukan produk mana yang akan dibeli untuk dikonsumsi. Oleh karena itu, hak atas informasi yang jujur tidak berarti apa-apa jika tidak didukung oleh tingkat pendidikan yang layak dan penghasilan yang memadai.
3. Hak untuk Mendapatkan Informasi merupakan hak yang sangat penting bagi konsumen dalam konteks kehidupan ekonomi. Konsumen berhak memperoleh informasi yang benar dan jelas tentang setiap produk yang ditawarkan kepada mereka. Hal ini penting agar konsumen memiliki pemahaman yang akurat tentang produk atau jasa yang mereka beli, sehingga mereka tidak terjerumus dalam kesalahpahaman atau persepsi yang negatif terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, setiap informasi yang diberikan haruslah lengkap dan detail mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, dengan kejujuran dan ketepatan yang tinggi. Informasi tersebut biasanya disampaikan secara langsung atau melalui berbagai media komunikasi, namun harus disepakati bersama agar tidak menyesatkan konsumen. Dengan adanya hak ini, konsumen dapat membuat

keputusan yang cerdas dan tepat dalam memilih produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka.<sup>20</sup>

4. Hak untuk didengar merupakan hak yang memastikan bahwa kepentingan konsumen harus diperhatikan dan dihargai dalam pembuatan kebijakan, baik oleh pemerintah maupun oleh produsen. Konsumen berhak untuk memiliki suara yang didengar dalam proses pengambilan keputusan yang berdampak pada kehidupan konsumen. Ini berarti bahwa konsumen memiliki hak untuk memberikan masukan, saran, keluhan, atau harapan terkait dengan produk atau jasa yang mereka gunakan. Pemerintah dan produsen diharapkan mendengarkan suara konsumen dan mempertimbangkan masukan mereka dalam membuat kebijakan atau melakukan perbaikan terhadap barang dan jasa yang disediakan. Dengan hak ini, konsumen memiliki pengaruh dan kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam proses yang mempengaruhi kehidupan konsumen secara keseluruhan.

Sedangkan menurut Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah sebagai berikut:<sup>21</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;

---

<sup>20</sup> Celina Tri Siwi Kristiyanti, "*Hukum Perlindungan Konsumen*" (Jakarta: Sinar Grafika, 2008). Hlm 32.

<sup>21</sup> Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

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 dan/atau 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.

Selain hak yang diatur dalam Pasal 4, terdapat pula hak konsumen yang dirumuskan dalam Pasal 7 yang mengatur tentang kewajiban pelaku usaha. Kewajiban dan hak bertentangan dalam hukum, akan tetapi tidak dapat dipisahkan karena sama-sama saling membutuhkan. Sehingga kewajiban pelaku usaha dapat dilihat sebagai hak konsumen.<sup>22</sup> Kemudian Organisasi Konsumen Sedunia (*international Organization of Consumers Union-IOCU*) telah menambahkan empat hak dasar konsumen, yaitu:<sup>23</sup>

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup.

---

<sup>22</sup> Shidarta, "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia," ed. Djony Herfan, Edisi revi. (Jakarta: PT Grasindo, 2006). Hlm 21.

<sup>23</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, "Hukum Perlindungan Konsumen" (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005). Hlm 39.

2. Hak untuk memperoleh ganti rugi.
3. Hak untuk memperoleh Pendidikan konsumen.
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Tidak hanya memiliki hak, konsumen juga mempunyai kewajiban yang harus dilakukannya sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yakni:

1. Membaca dan 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 telah disepakati.
4. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. ★

Di Indonesia perlindungan konsumen tersebut diimplementasikan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999. Hak konsumen diatur dalam Pasal 4 UUPK Nomor 8 tahun 1999, yang berbunyi: <sup>24</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 di janjikan.

---

<sup>24</sup> Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 tahun 1999



3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
4. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan secara patut.
5. konsumen Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
6. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
7. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya
8. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.<sup>25</sup>

Kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap pengguna jasa PT. PLN bahwa para pengguna jasa atau parakonsumen itu memerlukan sebuah perlindungan hukum yang jelas yang mengatur hak-hak mereka dalam mendapatkan layanan ketenagalistrikan. Hubungan hukum antara PLN dengan masyarakat didasarkan pada alas hak yang disebut perjanjian jual beli tenaga listrik yang sepenuhnya tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya<sup>26</sup>.

---

<sup>25</sup> Pasal 4 Nomor 8 tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

<sup>26</sup> Harahap, M. Yahya, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung (2014) hal 34

Perlindungan konsumen erat kaitannya dengan hak, bagaimana tidak jika seseorang tidak mendapatkan haknya maka seseorang termasuk tidak mendapatkan keadilan. Namun hak dapat didapat seseorang jika sudah melaksanakan kewajibannya dan secara langsung mempertanggungjawabkan kewajiban yang dilaksanakannya. Hak seorang sebagai konsumen tentunya berhak mendapatkan perlindungan dari pemerintah salah satu tindakan pemerintah dalam melindungi konsumen tentu dengan membuat undang-undang perlindungan konsumen. Tindakan represif dan preventif dilakukan demi mencegah terjadi hal yang tidak diinginkan dan tidak terjadi tindakan diluar hukum positif yang berlaku<sup>27</sup>.

Bagi pihak masyarakat terjadinya pemadaman listrik merasa dirugikan karena mengganggu efektivitas kerja, membuang waktu menunggu listrik menyala untuk bisa melanjutkan pekerjaan dan meminta pertanggungjawaban dari pihak PLN agar masalah seperti ini tidak terulang lagi. 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.

## **b. Pelaku Usaha**

### **1. Pengertian Pelaku Usaha**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan bahwa “pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk

---

<sup>27</sup> Budiarta, I Nyoman Putu (2016) *Hukum Outsourcing: Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum*. Setara Press, Malang. ISBN 978-602-6344-01-4

berbadan hukum maupun tidak berbadan 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>28</sup>

Produsen diartikan sebagai pelaku usaha yang menghasilkan kegiatan bisnis untuk menyediakan barang dan jasa kepada konsumen. Hal ini meliputi peran-peran seperti pembuat, grosir, pemasok, dan pengecer profesional, serta individu atau organisasi lain yang terlibat dalam proses pengadaan dan penyaluran barang dan jasa hingga sampai ke tangan konsumen.<sup>29</sup> Menurut penjelasan yang terdapat dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, pelaku usaha yang dimaksud mencakup berbagai entitas seperti perusahaan, korporasi, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), koperasi, importir, pedagang, distributor, dan sejenisnya. Pelaku usaha diwajibkan untuk mencantumkan bentuk atau jenis usaha yang telah disebutkan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan disarankan untuk menentukan urutan gugatan konsumen jika dirugikan oleh pelaku usaha. Urutan tersebut disusun sebagai berikut:

1. Pelaku usaha yang memproduksi barang itu yang pertama digugat, jika ia berdomisili di Negara tersebut dan domisilinya diketahui oleh konsumen yang dirugikan.

---

<sup>28</sup> *Ibid*, hlm 8.

<sup>29</sup> Fakhriyan Ardyanto, “Produsen Adalah Salah Satu Bagian Dalam Dunia Ekonomi Dan Bisnis, Simak Penjelasan,” *Liputan6*. <https://www.liputan6.com/hot/read/4401494/produsen-adalah-salah-satu-bagian-dalam-dunia-ekonomi-dan-bisnis-simak-penjelasan>, diakses pada tanggal 29 Februari 2023, Pukul 10.10 WIB.

2. Jika produk yang merugikan konsumen dipromosikan di luar negeri, importirnya lah yang digugat, karena Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak mencakup pelaku perdagangan di luar negeri.
3. Jika produsen atau importir produk tidak diketahui. Maka yang digugat adalah penjual yang membeli barang dari konsumen.

## **2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur hak dan kewajiban konsumen, tetapi juga mencakup hak dan kewajiban penyelenggara. Hal ini bertujuan untuk memberikan perlindungan hukum kepada pelaku perdagangan sehingga mereka dapat menjalankan bisnis dengan jaminan hukum dari negara. Selain itu, hal ini juga bertujuan untuk menciptakan keamanan dalam dunia bisnis dan mencapai keseimbangan yang baik antara pelaku usaha dan konsumen.

Menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, hak pelaku usaha yaitu:<sup>30</sup>

1. Menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
2. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad baik.
3. Hak untuk melakukan membelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.
4. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.

---

<sup>30</sup> Pasal 6 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur batasan hak dan kewajiban pelaku usaha dalam Pasal 6 dan Pasal 7. Pelaku usaha memiliki hak-hak tertentu yang diakui oleh undang-undang, namun mereka juga memiliki kewajiban-kewajiban yang harus dipatuhi sesuai dengan ketentuan Pasal 7 Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Dalam menjalankan usahanya, pelaku usaha tidak hanya mendapatkan hak-hak, tetapi juga diharuskan memenuhi sejumlah kewajiban yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Kewajiban-kewajiban pelaku usaha adalah sebagai berikut:<sup>31</sup>

1. Beriktikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
2. Memberikan informasi yang benar, jelas, jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Memberikan 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 diperdagangkan.

---

<sup>31</sup> Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen



6. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban-kewajiban tersebut merupakan implementasi dari hak-hak konsumen dalam menciptakan budaya tanggung jawab bagi pelaku usaha. Hak dan kewajiban konsumen menjadi acuan dasar untuk saling menguntungkan dan menjadi landasan untuk saling melengkapi dalam pengembangan produk atau jasa yang saling terkait antara kedua belah pihak. Konsumen juga harus memenuhi kewajibannya sebagai konsumen untuk mencegah terjadinya hal-hal yang dapat merugikan kedua belah pihak. Pada dasarnya, hak dan kewajiban antara pelaku usaha dan konsumen dalam hukum perlindungan konsumen adalah setara dan seimbang.

### **3. Perbuatan-Perbuatan Yang Dilarang Pelaku Usaha**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan tujuan perlindungan konsumen yang meliputi peningkatan harkat dan martabat kehidupan konsumen, Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, perlu dihindari berbagai tindakan yang dapat menimbulkan dampak negatif dari penggunaan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan oleh pelaku usaha. Untuk mencegah terjadinya dampak negatif tersebut, Undang-Undang Perlindungan Konsumen menetapkan berbagai larangan. Larangan-larangan ini bertujuan melindungi konsumen dari praktik-praktik yang merugikan, menyesatkan, atau berpotensi membahayakan keselamatan dan

kesehatan konsumen. Dengan adanya larangan-larangan ini, diharapkan aktivitas perdagangan pelaku usaha dapat berlangsung dengan tetap memperhatikan kepentingan dan keamanan konsumen.<sup>32</sup> Pasal 8 mengandung dua larangan penting, yaitu larangan memproduksi barang dan/atau jasa yang tidak layak serta larangan memperdagangkan barang dan/atau jasa yang tidak memenuhi standar kualitas. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat adalah produk yang layak untuk dikonsumsi. Pelaku usaha harus memastikan bahwa produk yang mereka hasilkan memenuhi standar kualitas yang diinformasikan kepada konsumen melalui label, iklan, dan sumber informasi lainnya. Dengan adanya perlindungan ini, konsumen dapat terhindar dari menerima produk atau barang yang memiliki kualitas lebih rendah dari nilai yang mereka bayar atau yang tidak sesuai dengan harapan mereka.

Pasal 9 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengatur bahwa pada dasarnya pelaku usaha dilarang menawarkan, mempromosikan mengiklankan suatu barang dan/atau jasa secara tidak benar. Hal yang sama juga diatur dalam Pasal 10 Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai:<sup>33</sup>

- a. Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa.
- b. Kegunaan suatu barang dan/atau jasa.

---

<sup>32</sup> Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, "*Hukum Perlindungan Konsumen.*", *Op.Cit.* hlm 63.

<sup>33</sup> Pasal 10 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa.
- d. Tawaran, potongan harga atau hadiah menarik yang ditawarkan.
- e. Bahaya penggunaan barang dan/atau jasa.

### **2.1.2 Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen merupakan hal yang penting untuk memberikan rasa aman kepada para konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup mereka. Asas perlindungan konsumen sebagai landasan dalam penetapan hukum diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999. Tujuan utama dari perlindungan konsumen adalah untuk melindungi konsumen dari praktik perdagangan yang merugikan, memastikan ketersediaan informasi yang jelas dan benar mengenai produk atau jasa yang mereka konsumsi, serta menciptakan kondisi yang sehat dan aman dalam transaksi jual-beli. Dengan adanya asas perlindungan konsumen ini, diharapkan konsumen dapat memperoleh keadilan dan kepastian hukum dalam setiap transaksi perdagangan yang mereka lakukan. Sebagai landasan penetapan hukum, asas perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, dengan penjelasan sebagai berikut:<sup>34</sup>

- a. Asas Manfaat, konsumen serta pelaku usaha atau produsen memiliki hak untuk manfaat yang diberikan.
- b. Asas Keadilan, konsumen dan produsen/pelaku usaha dapat bertindak adil memperoleh hak dan kewajiban secara seimbang.

---

<sup>34</sup> Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

- c. Asas Keseimbangan, asas yang dimaksud yaitu upaya memberikan keseimbangan antara menyeimbangan konsumen dan pelaku usaha secara seimbang atau setara, sehingga asas keseimbangan dapat tercermin dan diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Asas Keamanan dan Keselamatan, asas yang melindungi konsumen dalam mengkonsumsi Produk dengan label dan bahan yang jelas.
- e. Asas Kepastian Hukum, yaitu upaya hukum untuk melindungi konsumen dari pelaku perdagangan yang tidak jujur.

Tujuan dari perlindungan konsumen adalah untuk menjamin kepastian hukum dan menciptakan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga terwujudnya perekonomian yang sehat dan dinamis serta meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, serta untuk mendorong para pelaku usaha agar beritikad baik, menghasilkan produk atau barang dengan mutu yang terjamin, dan memberikan jaminan atau jasa perbaikan.

Tujuan perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 3 Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu sebagai berikut:<sup>35</sup>

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari eksekusi negatif pemakaian dan/atau jasa.
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

---

<sup>35</sup> Pasal 3 Nomor 8 Tahun 1999 Undang-Undang Perlindungan Konsumen

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

### **2.1.3 Upaya Hukum yang Dapat Dilakukan oleh Konsumen Listrik Bila Terjadi Pemadaman Listrik Sepihak oleh PT. PLN (Persero**

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>36</sup>

Upaya awal yang dapat dilakukan oleh konsumen dalam hal pemadaman listrik yaitu memberikan pengaduan kepada PT PLN

---

<sup>36</sup> Alif Pasah Fachrudin. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan. *IQTISHAD SHARIA: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam*. (2023) Vol 1 No 2. hlm 4



(Persero) dengan cara-cara sebagai berikut: Mengisi formulir keluhan dengan mendatangi Kantor PLN terdekat. Komplain melalui SMS (Short Message Service) ke nomor 123, Komplain melalui Media Jejaring Sosial; Facebook: PLN 123 dan twitter @pln\_123d. Komplain melalui call center 123, Komplain di www.pln.co.id 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.

Akan tetapi masih dijumpai peluang untuk mengajukan gugatan ganti rugi kepada PT PLN (Persero) atas dasar perbuatan melawan hukum sesuai ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata jo Pasal 25 ayat (3) butir d PP No. 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.. Melalui instrument ini, konsumen dihadapkan pada beban pembuktian yang berat karena harus membuktikan unsur-unsur: Perbuatan melawan hukum; Kesalahan/Kelalaian tergugat, Kerugian yang dialami konsumen/pelanggan, Hubungan kausal antara perbuatan melawan hukum dengan kerugian yang dialami konsumen.<sup>37</sup>

Pasal 23 UUPK dikatakan bahwa dalam hal pelaku usaha pabrikan dan atau pelaku usaha, distributor menolak dan atau tidak memberikan tanggapan dan atau tidak memberikan ganti rugi atas tuntutan konsumen, maka diberikan hak untuk menggugat pelaku usaha dengan menyelesaikan

---

<sup>37</sup> Pasal 25 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

perselisihan yang timbul melalui BPSK atau dengan cara mengajukan gugatan kepada badan peradilan di tempat kedudukan konsumen. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap penyelesaian yang diberikan oleh PT PLN (Persero) maka menurut pasal 45 UUPK, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui 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 UUPK.<sup>38</sup>

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh dengan cara mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan diselenggarakan untuk mencapai kesepakatan mengenai bentuk dan besarnya ganti rugi dan/atau mengenai tindakan untuk menjamin tidak akan terdapat kembali atau tidak akan terulang kembali kerugian yang diderita konsumen. Penyelesaian sengketa dapat (bukan keharusan) ditempuh melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Penyelesaian sengketa di luar pengadilan ini tidak menghilangkan tanggung jawab pidana sebagai mana diatur dalam undang-undang, bahkan hasil putusan BPSK dapat dijadikan bukti bagi penyidik. 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

---

<sup>38</sup> Pasal 45 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

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.<sup>3</sup> Arbitrase, kedua belah pihak menyerahkan sepenuhnya kepada arbiter. Konsumen akan memilih salah satu arbiter konsumen yang terdiri dari tiga orang, 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

## 2.2. Kerangka Teori

Harjono mengemukakan bahwa perlindungan hukum dalam Bahasa Inggris disebut *legal protection*, sedangkan dalam Bahasa Belanda disebut *rechtsbecherming*. Harjono memberikan pengertian bahwa perlindungan hukum sebagai perlindungan dengan menggunakan sarana hukum atau perlindungan yang diberikan oleh hukum untuk kemudian ditujukan/kepada perlindungan terhadap kepentingan-kepentingan tertentu, yaitu dengan menjadikan kepentingan-kepentingan yang perlu untuk dilindungi tersebut dalam sebuah hak hukum.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Harjono. *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa. Sekretariat Jenderal dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi*. 2008. hlm.357.

Teori perlindungan hukum ini selanjutnya dikembangkan oleh Muchsin yang membagi bentuk perlindungan hukum. Perlindungan hukum menurut Muchsin terbagi menjadi 2 yaitu:<sup>40</sup>

1. Perlindungan hukum preventif

Perlindungan yang diberikan oleh pemerintah dengan tujuan menghindari sebelum terjadinya pelanggaran. Hal ini terdapat dalam peraturan Perundang-undangan dengan tujuan untuk mencegah suatu pelanggaran serta memberikan rambu-rambu atau batasan-batasan dalam melakukan suatu kewajiban.

2. Perlindungan hukum represif

Perlindungan hukum represif merupakan perlindungan akhir berupa sanksi berupa seperti denda, penjara, dan hukuman tambahan yang diberikan bilamana sudah terjadi permasalahan atau telah dilakukan suatu pelanggaran.

Tujuan perlindungan hukum jika dilihat dari prespektif hukum perdata adalah bertujuan untuk memulihkan hak dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian. Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum agar terwujudnya tujuan-tujuan hukum, yaitu dan kemanfaatan.<sup>41</sup>

Menurut aliran hukum alam berpendapat bahwa Tuhan adalah sumber dari semua hukum, bahwa hukum itu abadi dan universal, dan bahwa moralitas dan hukum saling terkait erat. Aliran pemikiran ini berpendapat bahwa moralitas dan hukum adalah refleksi internal dan eksternal dan pedoman hidup yang dibuktikan

---

<sup>40</sup> Phillipus M. Hadjon, *Pelindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, 1987.

<sup>41</sup> Wahyu sasongko. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. 2007. Hlm. 31

melalui hukum.<sup>42</sup> Perlindungan hukum meliputi segala tindakan yang dilakukan untuk menegakkan hak dan memberikan bantuan kepada saksi dan/atau korban agar merasa aman. Perlindungan hukum bagi korban kejahatan merupakan komponen perlindungan masyarakat dan dapat dicapai dengan berbagai cara, antara lain melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, bantuan hukum, kompensasi, dan sebagai bagian dari pendekatan *restorative justice*.<sup>43</sup>

Perlindungan hukum adalah unsur yang paling penting terutama bagi negara hukum. Karena pembentukan suatu Negara, dibentuk pula peraturan yakni aturan hukum yang berlaku bertujuan agar dapat mengatur warga negaranya. Bahwasanya pada suatu negara ada relasi yang bersifat timbal balik antara warga negara dengan negara atau pemerintahnya, Dengan demikian relasi tersebut melahirkan hak dan kewajiban antar pihak, dalam konteks ini setiap warga negara memiliki hak untuk mempunyai perlindungan hukum.

Negara juga seharusnya mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan berupa bentuk dari pemenuhan hak warga negara. Perlindungan hukum yang dimaksud adalah perlindungan yang dapat diperoleh secara lisan maupun tertulis dan difasilitasi negara baik dari segi pencegahan maupun penyelesaiannya. Perlindungan hukum merupakan cerminan dari bagaimana hukum diterapkan, yang mensyaratkan agar hukum selalu menjamin penduduknya memperoleh manfaat, kepastian, ketertiban, keadilan, dan kedamaian. Menurut pendapat Satjipto Raharjo, “Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia

---

<sup>42</sup> Satijpto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000) hlm 53.

<sup>43</sup> Seorjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Ui Press, 1984) hlm 133.



(HAM) yang di rugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang di berikan oleh hukum. Hukum dapat difungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga prediktif dan antisipatif. Hukum dibutuhkan untuk mereka yang lemah dan belum kuat secara social, ekonomi dan politik untuk memperoleh keadilan sosial”.<sup>44</sup>

Hukum, aturan, dan sanksi digunakan untuk menegakkan perlindungan hukum, yang melindungi subyek yang dilindungi oleh hukum. Ada dua kategori perlindungan hukum, yaitu:

1) Perlindungan Hukum Preventif

Perlindungan hukum preventif mempunyai tujuan untuk dapat mencegah terjadinya konflik sehingga dalam konteks ini, subjek hukum mempunyai peluang untuk dapat mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum pemerintah memberikan suatu keputusan yang bersifat definitif.

2) Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang ada, berdasarkan konsep mengenai pengakuan dan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia yang didasarkan pada sejarah, konsep tersebut muncul secara terarah untuk memberikan pembatasan dan memposisikan kewajiban masyarakat dan juga pemerintahan<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> *Ibid* hlm 54.

<sup>45</sup> Satijipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. (2000) hlm. 53

Berdasarkan pada sejumlah literatur dan pandangan para pakar atau ahli hukum, Perlindungan Konsumen didefinisikan sebagai seperangkat prinsip dan aturan hukum yang mengatur hubungan dan isu-isu antara berbagai pihak yang terlibat, terkait dengan barang atau jasa yang dikonsumsi dalam kehidupan manusia. Mochtar Kusumaatmadja mengungkapkan bahwa Perlindungan Konsumen melibatkan asas-asas dan norma-norma hukum yang mengatur berbagai aspek terkait dengan konsumsi barang atau jasa dalam kehidupan sehari-hari.<sup>46</sup> Perlindungan konsumen merupakan tanggung jawab sosial para pelaku usaha. Karena perlindungan bagi konsumen adalah kepentingan dari pelaku usaha untuk mendapatkan kepercayaan dari konsumen itu sendiri.

Menurut Az. Nasution, Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah “bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau aturan-aturan yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen, sedangkan hukum konsumen adalah hukum yang mengatur masalah antar pihak barang dan jasa konsumen. Hukum Perlindungan Konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah, dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak konsumen optimis bisa dilakukan”.

---

<sup>46</sup> “Pengertian Hukum Perlindungan Konsumen,” *Sayap Bening*. <https://bantuanhukum-sbm.com/artikel-pengertian-hukum-perlindungan-hukum-perlindungan-konsumen>, diakses pada tanggal 10 April 2023, Pukul 10.30 WIB.

Selanjutnya menurut Zulham, cangkupan perlindungan konsumen dapat dibagi menjadi dua aspek, yakni.<sup>47</sup>

- a. Mencegah kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai.
- b. Mencegah pengenaan kondisi yang tidak adil terhadap konsumen.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen” artinya perlindungan konsumen adalah instrumen hukum yang dikembangkan oleh suatu instansi pemerintah untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada konsumen terhadap sengketa atau masalah lain yang timbul akibat ketidakpuasan terhadap pelaku usaha.<sup>48</sup>

Perlindungan Konsumen adalah “segala upaya untuk menjamin kepastian hukum bagi perlindungan kepada konsumen”. Diharapkan dapat menjadi benteng pertahanan agar pedagang tidak sembarang merugikan konsumen untuk meniadakan tindak kesewenang-wenangan dari para pelaku usaha yang merugikan konsumen.

Sumber hukum perlindungan konsumen tidak bisa dilihat dalam konteks UUPK saja, tetapi juga harus dilihat dalam kerangka sistem hukum perlindungan

---

<sup>47</sup> Zulham, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013). hlm 22.

<sup>48</sup> Eli Wuria Dewi, “*Hukum Perlindungan Konsumen*” (Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2015). hlm 5.

konsumen. Hukum sebagai suatu sistem merupakan tatanan, merupakan suatu kesatuan yang utuh yang terdiri dari bagian-bagian atau unsur-unsur yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan kesatuan tersebut.<sup>49</sup>

Hukum perlindungan konsumen merupakan keseluruhan peraturan perundang-undangan baik undang-undang maupun peraturan perundang-undangan lainnya serta putusan-putusan Hakim yang substansinya mengatur mengenai kepentingan konsumen. Hal ini terkait dengan Pasal 64 undang-undang perlindungan konsumen yang berbunyi segala ketentuan peraturan perundang-undangan yang bertujuan melindungi konsumen yang telah ada pada saat undang-undang ini diundangkan dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak diatur secara khusus atau tidak bertentangan dengan ketentuan dalam undang-undang ini.

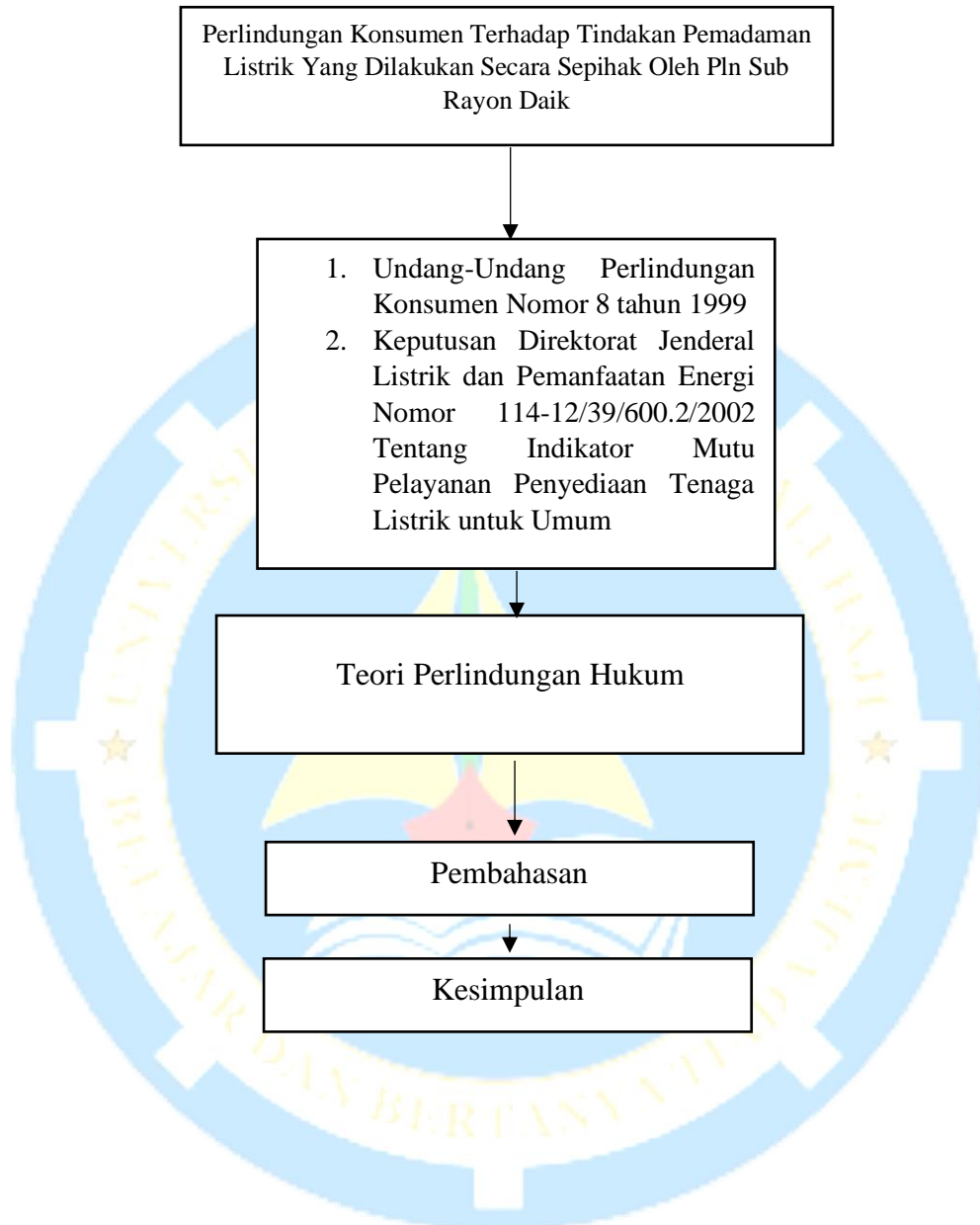
### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Berikut kerangka berfikir dalam penelitian ini :

---

<sup>49</sup> Sudikno Mertokusumo, "*Hukum Acara Perdata Indonesia*", Liberty, Yogyakarta. 1999. hlm 21.

**Gambar I.1**  
**Kerangka Pemikiran**





## 2.4 Definisi Konsep

### a. Listrik

Listrik adalah suatu muatan yang terdiri dari muatan positif dan muatan negatif. Arus listrik merupakan muatan listrik yang bergerak dari tempat yang berpotensi tinggi ke tempat berpotensi rendah, melewati suatu penghantar listrik.<sup>50</sup>

### b. Pemadaman Listrik

Mati listrik (biasa juga dikenal dengan mati lampu, listrik padam, atau pemadaman listrik) adalah sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di sebuah wilayah.<sup>51</sup>

### c. Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Satjipto Raharjo merupakan perlindungan hukum memberikan perlindungan terhadap Hak Asasi Manusia (HAM) yang di rugikan oleh orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.<sup>52</sup>

---

<sup>50</sup> Kasman. Perbedaan Gambaran Histopatologi Otot Jantung Tikus Wistar Akibat Paparan Arus Listrik Melalui Media Air Tawar Dan Air Laut. Program Pendidikan Sarjana Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro. (2014) hlm 8

<sup>51</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadaman\\_bergilir](https://id.wikipedia.org/wiki/Pemadaman_bergilir) diakses tanggal 9 Juli 2024, pukul 16.30 wib

<sup>52</sup> Satjipto Raharjo. *Ilmu Hukum*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2014. Hlm 23

d. Perlindungan Konsumen

Perlindungan konsumen adalah untuk menjamin kepastian hukum dan menciptakan keseimbangan hukum antara produsen dan konsumen, sehingga terwujudnya perekonomian yang sehat dan dinamis serta meningkatkan kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat, serta untuk mendorong para pelaku usaha agar beritikad baik, menghasilkan produk atau barang dengan mutu yang terjamin, dan memberikan jaminan atau jasa perbaikan.<sup>53</sup>

e. Perusahaan Listrik Negara (PLN)

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.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

<sup>54</sup> <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> diakses tanggal 9 Juli 2024

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian hukum empiris. Termasuk tipe penelitian hukum empiris karena penelitian ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang akurat. Hukum normatif-empiris merupakan suatu pemahaman hukum dalam arti norma (aturan) dan pelaksanaan aturan hukum dalam perilaku nyata sebagai akibat keberlakuan norma hukum. Perilaku tersebut dapat diobservasi dengan nyata dan merupakan bukti apakah warga telah berperilaku sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan hukum normatif (peraturan perundang-undangan dan dokumen tertulis lainnya).<sup>55</sup>

Penelitian hukum normatif-empiris (terapan), merupakan penelitian yang mengkaji pelaksanaan atau implementasi ketentuan hukum positif (perundang-undangan) dan dokumen tertulis secara *in action* (faktual) pada suatu setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Pengkajian tersebut bertujuan untuk memastikan apakah hasil penerapan hukum pada peristiwa hukum *in concreto* sesuai atau tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Atau dengan kata lain apakah ketentuan peraturan perundang-undangan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan mencapai tujuannya atau tidak.<sup>56</sup>

---

<sup>55</sup> Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, Mataram: Mataram University Press, 2020. hlm 115

<sup>56</sup> Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2004, hlm 53.

### 3.2 Objek dan Lokasi penelitian.

Objek penelitian ini adalah perlindungan konsumen sedangkan lokasi penelitian adalah PLN sub rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)

### 3.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini peneliti akan lebih membahas mengenai perlindungan hukum, dalam hal ini berfokus pada hukum perdata, Hukum Perdata adalah peraturan-peraturan hukum yang objeknya ialah kepentingan-kepentingan khusus dan yang soal akan dipertahankannya atau tidak, diserahkan kepada yang berkepentingan. Fokus penelitian adalah perlindungan konsumen terhadap Tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN.

### 3.4 Sumber data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data Primer sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah wawancara dilakukan kepada informan.<sup>57</sup>
2. Data sekunder adalah Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer, data sekunder merupakan data yang antara lain

---

<sup>57</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung. 2018

mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, bahkan hasil- hasil penelitian yang bersifat laporan yang antara lain mencakup dokumen-dokumen resmi, buku-buku, dan hasil- hasil penelitian yang berwujud laporan, data sekunder berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Publikasi tentang hukum meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Dalam penelitian ini data sekunder meliputi <sup>58</sup>

Data sekunder terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier yaitu:

- a. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat berupa undang-undang, <sup>59</sup> yakni:
  1. Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen
  2. Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan
  3. Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik
- b. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan-bahan hukum primer yang diperoleh dari

---

<sup>58</sup> Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 118.

<sup>59</sup> Ibid



studi kepustakaan berupa literature-literatur yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.<sup>60</sup>

- c. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder yang berkaitan dengan penelitian ini di antaranya adalah surat kabar, internet, kamus Hukum, dan kamus Besar Bahasa Indonesia.<sup>61</sup>

Penelitian ini data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder merupakan bahan hukum dalam penelitian yang di ambil dari studi kepustakaan yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan non-hukum.

### **3.5 Teknik Pengumpulan data**

Adapun alat pengumpulan data yang akan digunakan saat melakukan penelitian sebagai berikut :

1. Wawancara, yaitu metode pengumpulan data melalui tanya jawab baik berstruktur maupun wawancara bebas yang diberikan kepada informan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

---

<sup>60</sup> Amiruddin dan H. Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2006, hlm. 118.

<sup>61</sup> Ibid

2. Dokumentasi, metode pengumpulan data dilakukan dengan mengambil dari beberapa dokumen maupun foto-foto yang ada kaitannya dengan penelitian.

### 3.6 Informan

Informan kunci atau informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Informan berkewajiban secara sukarela menjadi anggota tim penelitian walaupun hanya bersifat informal. Sebagai anggota tim dengan kebaikannya dan dengan kesukarelaannya ia dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam tentang nilai-nilai, sikap, dan proses yang menjadi latar penelitian.

Berdasarkan penjelasan diatas informan dapat membantu peneliti dalam penelitian yang menguasai dan memahami informasi tentang objek yang diteliti agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau atau didapatkan peneliti.<sup>62</sup> Berikut jumlah informan yang dapat di paparkan dalam tabel di bawah ini :

Tabel 3.1 Jumlah Informan

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Rayon PLN Sub Rayon Daik	1 orang
2	Masyarakat	10 orang
	Jumlah	11 orang

<sup>62</sup> Moleong, L. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya. 2015. hlm. 163



	e. Pengajuan Judul Usulan Penelitian																			
	f. Pengesahan Judul Usulan Penelitian																			
	g. Bimbingan																			
2	Tahap Penelitian																			
	a. Observasi																			
	b. Wawancara																			
	c. Pengolahan Data																			
	d. Analisis Data																			
e. Penyusunan Laporan																				
3	Tahap Pengujian																			
	a. Seminar Usulan Penelitian																			
	b. Revisi Usulan Penelitian																			
	c. Sidang Skripsi																			
d. Revisi Skripsi																				



## **BAB 4**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1. Deskripsi Objek Penelitian**

Adapun objek dalam penelitian ini adalah Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga). Keadaan yang ada saat ini banyak masyarakat mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan pihak PLN yaitu pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Banyaknya keluhan masyarakat berkaitan dengan pemadaman listrik membuat pihak PLN Kelimpungan dalam membenahi struktur organisasi terutama di area sektor koordinasi antar pekerja. Pemerintah dalam hal memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam hal mendapatkan pasokan listrik cukup serta membuat peraturan perlindungan konsumen yang didalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen untuk mendapatkan keadilan dan berkewajiban melakukan himbauan dari pemerintah dalam upaya mencegah terjadinya tindak pidana sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.<sup>63</sup>

Undang-Undang No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan merupakan dasar hukum untuk melindungi konsumen pelaku usaha listrik. Di dalam pasal 1 ayat (10) UU Ketenagalistrikan ini, hubungan konsumen listrik atau pengguna jasa

---

<sup>63</sup> Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO) UP3 Bali Selatan. Jurnal Konstruksi Hukum | ISSN: 2746-5055 Vol. 2, No. 3, September 2021 hlm. 463-468



listrik dengan pihak PT. PLN adalah jual beli tenaga listrik yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Pada Pasal 29 (1) Konsumen berhak untuk: mendapat pelayanan yang baik, mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar, mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.<sup>64</sup>

Penelitian mengenai Pemadaman Listrik oleh PT. PLN (Persero) berfokus pada berbagai aspek yang berkaitan dengan dampak pemadaman listrik terhadap konsumen serta tanggung jawab hukum yang dimiliki oleh PLN. Pemadaman listrik oleh PT. PLN (Persero) menjadi isu penting yang mempengaruhi banyak konsumen di Indonesia. Penelitian menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari PLN untuk memberikan perlindungan hukum kepada konsumen, masih terdapat banyak tantangan dalam hal transparansi informasi dan adequacy dari kompensasi yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan dalam manajemen pemadaman serta peningkatan komunikasi antara PLN dan konsumennya untuk mengurangi dampak negatif dari pemadaman listrik.

#### **4.1.2 Deskripsi Lokasi Penelitian**

PLN Sub Rayon Daik adalah bagian dari PT PLN (Persero) yang berfokus pada distribusi tenaga listrik di wilayah Daik, yang merupakan bagian dari Area

---

<sup>64</sup> Undang-undang No 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan

Tanjung Karang. Berikut adalah beberapa informasi penting mengenai Sub Rayon Daik:

#### Profil dan Struktur Organisasi

1. Nama: PLN Sub Rayon Daik
2. Unit Induk: PLN Area Tanjung Karang
3. Fungsi Utama: Menyediakan dan mendistribusikan tenaga listrik kepada pelanggan di wilayah Daik dan sekitarnya.

#### Tanggung Jawab Manajemen

Manajer Sub Rayon bertanggung jawab atas:

1. Pengelolaan operasi dan jaringan distribusi tenaga listrik.
2. Pelayanan pelanggan sesuai dengan standar yang ditetapkan.
3. Penerapan prosedur keselamatan kerja untuk memastikan keamanan pegawai dan pelanggan.

#### Layanan Pelanggan

Sub Rayon Daik melayani berbagai segmen pelanggan, termasuk:

1. Rumah tangga
2. Usaha kecil dan menengah
3. Instansi pemerintah

#### Pelanggan dan Jaringan

Meskipun data spesifik tentang jumlah pelanggan di Sub Rayon Daik tidak tersedia, PLN secara umum memiliki komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan infrastruktur dan teknologi. Di Area Tanjung Karang, terdapat beberapa rayon lain yang juga berkontribusi dalam penyediaan listrik.

## Inisiatif dan Pengembangan

PLN terus berupaya untuk meningkatkan jaringan distribusi dan pelayanan dengan melakukan:

1. Pemeliharaan rutin jaringan listrik.
2. Penerapan teknologi informasi untuk efisiensi operasional.
3. Program-program untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, PLN Sub Rayon Daik berperan penting dalam menyediakan layanan kelistrikan yang andal bagi masyarakat di daerah tersebut.

PLN Sub Rayon Daik berada di Kabupaten Lingga, dimana Kabupaten Lingga merupakan pemekaran dari Kabupaten Kepulauan Riau sekaligus bekas wilayah eks kawedanan Lingga yang dibentuk menjadi sebuah kabupaten sesuai dengan Undang-Undang RI Nomor 31 Tahun 2003 tanggal 18 Desember 2003 dengan Daik sebagai ibukotanya. Letak Kabupaten Lingga sangat strategis karena berdekatan dengan Batam dan Bintan serta berbatasan langsung dengan Provinsi Jambi dan Bangka Belitung. Adapun batas-batas wilayahnya adalah sebagai berikut:

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Galang Kota Batam dan Laut Cina Selatan;
2. Sebelah Selatan berbatasan dengan Laut Bangka dan Selat Berhala;
3. Sebelah Barat berbatasan dengan Laut Indragiri;
4. Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan.

Kabupaten Lingga memiliki luas sekitar 211,772 Km<sup>2</sup> dan 90% dari luas tersebut adalah Lautan atau sekitar 654,28 Km<sup>2</sup>, sedangkan luas daratannya hanya sebesar 1% atau 2.117,28 Km<sup>2</sup>. Kabupaten Lingga terdiri dari 5 kecamatan, yaitu:

Kecamatan Singkep dengan ibukota Dabo, Kecamatan Singkep Barat dengan ibukota Kuala Raya, Kecamatan Lingga dengan ibukota Daik, Kecamatan Lingga Utara dengan ibukota Duara, dan Kecamatan Senayang dengan ibukota Senayang. Jumlah Pulau yang termasuk kedalam wilayah Kecamatan Lingga sebanyak 377 pulau besar dan kecil dan sekitar 285 pulau diantaranya belum berpenghuni.

Daik adalah sebuah kelurahan yang terletak di Kecamatan Lingga, Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Daik berfungsi sebagai ibu kota Kabupaten Lingga dan memiliki sejarah yang kaya serta peran penting dalam kebudayaan Melayu.

Daik terletak di bagian selatan Pulau Lingga, berbatasan dengan beberapa desa lainnya:

1. Utara: Desa Panggak Darat
2. Selatan: Desa Kelombok
3. Barat: Desa Merawang
4. Timur: Desa Panggak Laut

Daik merupakan wilayah yang terdiri dari kampung-kampung di sepanjang aliran Sungai Daik dan Sungai Tanda. Meskipun data spesifik mengenai luas dan jumlah penduduk tidak tersedia, Kabupaten Lingga secara keseluruhan memiliki luas sekitar 2.203,89 km<sup>2</sup> dan populasi mencapai 101.917 jiwa pada akhir 2023<sup>14</sup>.

Daik memiliki sejarah sebagai pusat pemerintahan Kerajaan Johor, Pahang, Riau, dan Lingga. Pada tahun 1787, Sultan Mahmud Riayat Syah memindahkan pusat kerajaan Melayu dari Bintan ke Daik. Sejak saat itu, Daik menjadi tempat

kedudukan Orang Kaya Lingga yang berkuasa di wilayah tersebut. Sebagai ibu kota Kabupaten Lingga, Daik tidak hanya memainkan peran administratif tetapi juga sebagai pusat budaya dan sejarah Melayu. Dengan latar belakang sejarah yang kaya dan tradisi yang masih dipertahankan, Daik merupakan bagian penting dari identitas Kepulauan Riau.

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT.PLN (Persero) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi<sup>65</sup>

Awal mula terbentuknya adalah dengan ditetapkannya Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) No. 011.K/023/DIR/1996 Tanggal 07 Februari 1996 Tentang Pembentukan Unit Organisasi PT. PLN (Persero) Sektor Pekanbaru dilingkungan PT. PLN (Persero) Pembangkitan dan Penyaluran Sumatera Bagian Utara. Organisasi Unit Sektor Pekanbaru pada saat itu mengelola Unit Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) Kota Panjang, Unit Pembangkit Listrik Tenaga Diesel dan Gas (PLTD/G) Teluk Lembu serta Transmisi 150 KV dan Gardu-gardu Induk. Kemudian pada tahun 2005 PT. PLN (Persero) Sektor Pekanbaru, berubah nama menjadi PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru, berdasarkan

---

<sup>65</sup> Dokumentasi Divisi SDM dan Umum PT. PLN (Persero), September 2017



Keputusan Direksi Nomor 178.K/010/DIR/2004 dan Nomor 299.K/DIR/2005. Tugas pokok PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Pekanbaru hanya mengelola Unit PLTA Kota Panjang dan Unit PLTD/G Teluk Lembu saja, sedangkan Transmisi 150 KV dan Gardu-gardu Induk dialih kelola oleh Penyaluran dan Pusat Pengatur Beban (P3B) Sumatera

Visi PT PLN (Persero)

Visi PT. PLN (Persero) adalah diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

Misi

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.

## **4.2 Hasil Penelitian**

### **A. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)**

Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang sangat perlu untuk dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam

kaitan pembangunan dan perkembangan perekonomian<sup>66</sup> Dengan terbentuknya Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dimaksudkan untuk menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen. 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.

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. Hubungan hukum antara PLN dengan masyarakat didasarkan pada alas hak yang disebut perjanjian jual beli tenaga listrik yang sepenuhnya tunduk pada hukum perjanjian sesuai dengan Kitab Undang Undang Hukum Perdata yang antara lain menyebutkan bahwa perjanjian merupakan undang-undang bagi para pihak yang membuatnya<sup>67</sup>.

Eksistensi hukum dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan seluruh anggota masyarakat. Pengaturan kepentingan-kepentingan ini seharusnya didasarkan pada keseimbangan antara memberi kebebasan kepada individu dan melindungi kepentingan masyarakat. Tatanan yang diciptakan hukum baru menjadi kenyataan manakala subyek hukum diberi hak dan kewajiban. Menurut Muchsin, perlindungan hukum merupakan kegiatan untuk melindungi individu dengan

---

<sup>66</sup> Ardiyati, Sarah. dan Hartono, 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt.Pln Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, ISSN. 2720-913X. (2019) hlm 488

<sup>67</sup> Harahap, M. Yahya, Segi-Segi Hukum Perjanjian, Alumni, Bandung (2014) hal 34

menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antar sesama manusia.<sup>68</sup>

Hak pelanggan sebagai konsumen listrik adalah mendapatkan listrik secara terus menerus. hal ini tidak mungkin dapat terpenuhi karena alat-alat jaringan membutuhkan perawatan secara berkala dan ketika proses pemeliharaan dan perawatan tersebut diharuskan untuk memadamkan listrik untuk menghindari resiko kerja PLN sendiri. Hak yang harus dipenuhi salah satunya memberikan informasi yang benar dan jelas kepada konsumen. Sebagai konsumen tentunya para pelanggan listrik merasa dirugikan apabila tidak mendapat informasi dan keterangan dari pihak PLN. “Kalau bicara kerugian, pastinya saya rugi, karena usaha percetakan saya harus berhenti selama pemadaman, tetapi setidaknya bila pemberitahuan disampaikan lebih awal, saya bisa melembur pekerjaan saya sebelum pemadaman itu berlangsung.

Persiapan pelaksanaan pemadaman meliputi persiapan peralatan yang akan digunakan, siapa saja petugas yang melaksanakan, pelanggan-pelanggan yang akan mengalami pemadaman, penyebaran informasi sebelum pemadaman. Tujuan prosedur perencanaan pemadaman adalah untuk merencanakan agar pemadaman dapat dilakukan secara efisien dan aman. Efisien adalah berdaya guna atau dapat mengoptimalkan segala sumber daya yang ada untuk hasil semaksimal mungkin, jadi dengan persiapan peralatan PT. PLN sebelum memadamkan listrik harus dapat

---

<sup>68</sup> Muchsin dan Fadillah Putra, Hukum dan kebijakan publik: analisis atas praktek hukum dan kebijakan publik dalam pembangunan sektor perekonomian di Indonesia. Universitas Sunan Giri Surabaya bekerjasama dengan Averoes Press (2002), hlm.14.

selesai pada hari itu juga tanpa pengulangan kembali pengerjaan ditempat yang sama. Aman dimaksudkan untuk segala persiapan perlengkapan yang dibutuhkan oleh petugas-petugas pemadaman yang meliputi kesiapan peralatan grounding, kondisi lapangan yang terkait pemadaman, dan segala sesuatu yang menyangkut keamanan jiwa petugas selama melaksanakan pemadaman listrik.

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan di Indonesia mengatur berbagai aspek terkait penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik, termasuk hak-hak konsumen. Berikut adalah penjelasan mengenai hak konsumen yang diatur dalam undang-undang tersebut. Hak Konsumen dalam UU Ketenagalistrikan Pasal 29 dari Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 secara jelas menyebutkan hak-hak konsumen listrik, yang meliputi:

1. Mendapat Pelayanan yang Baik: Konsumen berhak menerima layanan yang memuaskan dari penyedia tenaga listrik.
2. Tenaga Listrik Secara Terus-Menerus: Konsumen berhak mendapatkan pasokan listrik tanpa gangguan, dengan mutu dan keandalan yang baik.
3. Harga yang Wajar: Konsumen berhak memperoleh tenaga listrik dengan harga yang adil dan terjangkau.
4. Pelayanan Perbaikan: Konsumen berhak mendapatkan layanan perbaikan jika terjadi gangguan pada penyediaan listrik.
5. Ganti Rugi: Jika terjadi pemadaman yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari penyedia listrik, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi sesuai dengan ketentuan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik

Tolak ukur kinerja perusahaan ketenagalistrikan adalah berlangsungnya penyaluran tenaga listrik ke pelanggan tanpa ada henti-hentinya, berarti bahwa PT. PLN harus mampu memberikan tenaga listrik yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan kehendak dari para pelanggan PT. PLN dengan mutu penyaluran yang baik serta tanpa terputus. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) huruf (b) Undang Undang RI Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, konsumen berhak untuk mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.<sup>69</sup>

Berkaitan dengan perlindungan konsumen pihak PLN mengaku telah memprioritaskan listrik bagi masyarakat namun kejadian dilapangan berbeda dari pelayanan yang ada di PLN Sub Rayon Daik. Wawancara dengan salah satu warga yang merasa dirugikan dengan pemadaman PLN Sub Rayon Daik, beliau mengatakan: memang kadang mereka informasikan tapi itulah, informasi jam 2 kadang matinya lebih cepat, hidupnya lebih lama, kadang dimatikan mendadak juga”<sup>70</sup>

Pemadaman listrik yang sering terjadi dan kurangnya informasi yang akurat dari PLN (Perusahaan Listrik Negara) menjadi keluhan umum di masyarakat. Banyak pelanggan merasa bahwa informasi mengenai pemadaman tidak selalu tepat waktu atau akurat, menyebabkan kebingungan ketika listrik mati lebih cepat atau lebih lama dari yang diinformasikan.

---

<sup>69</sup> Timothy Fillipo Paat Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara. *Lex Privatum* Vol. VII/No. 7/Okt-Des/2019 (2019). hlm 122

<sup>70</sup> Wawancara Mila Karmila. Masyarakat, 21 Oktober 2024



Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai tentang pemadaman listrik. Banyak konsumen tidak mengetahui hak mereka untuk mendapatkan pemberitahuan sebelum pemadaman dilakukan. Penelitian menunjukkan bahwa PLN perlu meningkatkan metode komunikasi dan sosialisasi mengenai pemadaman kepada masyarakat. PLN telah berupaya menggunakan aplikasi dan media sosial untuk menyampaikan informasi, tetapi masih banyak masyarakat yang tidak menyadari keberadaan saluran informasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya dari PLN untuk memberikan informasi, efektivitasnya masih rendah karena kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara mengakses informasi tersebut.

Jika pemadaman listrik terjadi tanpa pemberitahuan atau tidak sesuai dengan standar pelayanan, konsumen berhak untuk mendapatkan ganti rugi. Hal ini diatur dalam Pasal 29 ayat (1) huruf e UU Ketenagalistrikan, yang menyatakan bahwa konsumen berhak atas kompensasi jika pemadaman disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian PLN. Pasal 29 ayat (1) huruf e dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan mengatur hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi pemadaman listrik yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari PT Perusahaan Listrik Negara (PLN).<sup>71</sup> Hal ini menegaskan bahwa konsumen berhak atas ganti rugi ketika pemadaman listrik tidak sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)<sup>72</sup>

---

<sup>71</sup> Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

<sup>72</sup> Pasal 29 ayat (1) huruf e dari Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan

Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan layanan yang baik serta ganti rugi jika terjadi pemadaman yang tidak sesuai dengan ketentuan. Upaya hukum tersedia bagi konsumen yang merasa dirugikan, meskipun tantangan dalam pelaksanaannya masih ada.

Ketidaknyaman dan kerugian konsumen ditambah lagi dengan pada kenyataan bahwa sampai saat ini PT PLN (Persero) mekanisme komplain yang disediakan oleh PT PLN (Persero) yakni :

1. 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.
2. Komplain melalui Media Jejaring Sosial Mengikuti perkembangan trend komunikasi, PT PLN (Persero) memang membuat tebusan baru melalui Jejaring Facebook dan Twitter. Menurut pengamatan Penulis di halaman jejaring sosial Facebook PLN 123 dan jejaring sosial Twitter @pln\_123, keluhankeluhan 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.
3. 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 Kauditan Minahasa Utara, call center hanya bisa meminta maaf dan memohon untuk menunggu pemadaman listrik sampai listrik normal kembali.

Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa fakta yang dialami konsumen listrik, maka dapat diketahui bahwa PT PLN di satu sisi telah melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen melalui penyebaran informasi kepada pelanggan tentang adanya rencana pemadaman. Namun tidak selalu jika ada pemadaman di umumkan. Untuk itu tindakan yang dilakukan PLN dalam mengawasi penyebaran/pemberitahuan bagi konsumen dianggap masih kurang maksimal dan terkesan lepas tangan setelah surat pemberitahuan tentang perencanaan pemadaman. Penggunaan fasilitas penunjang lain juga tidak ada, yang harusnya fasilitas-fasilitas tersebut bisa dimanfaatkan.

Wawancara dilakukan kepada Koordinator Dabo Singkep berikut petikan wawancara yang dilakukan “Pemadaman yang terjadi di Jalan Istana Robot Daik Lingga memiliki 2 faktor yaitu pemadaman terencana dan tidak terencana. Pemadaman terencana yang dimaksud adalah sebuah pekerjaan yang dilakukan PT. PLN (Persero) dalam rangka pemeliharaan aset jaringan maupun mesin pembangkit yang didalam pekerjaannya harus memerlukan pemadaman demi keselamatan pekerja, sementara Pemadaman tidak terencana adalah kejadian padam yang disebabkan oleh terjadinya gangguan pada jaringan distribusi atau mesin pembangkit. Gangguan pada jaringan distribusi bisa disebabkan oleh hewan atau pohon yang menyentuh jaringan tersebut atau bisa juga akibat kerusakan material itu sendiri, dan beberapa penyebab untuk di Daik Lingga adalah intensitas petir

yang sangat banyak dan kuat berpotensi menjadi penyebab gangguan pada jaringan dan mesin pembangkit. Ketika PT. PLN (Persero) Sub Unit Daik Lingga akan melakukan pemadaman terencana, maka kami akan membagi informasi pemadaman tersebut melalui WAG PLN Daik Lingga menyapa dan sosial media. Untuk pemadaman tidak terencana kami tetap informasikan penyebab padam dan proses penormalan kelistrikan pada saat itu. Selama ini protes dan keluhan dari warga pasti ada, karena ada juga beberapa masyarakat yang tidak di dalam WAG atau memiliki sosial media. Terkait kerugian yang ditimbulkan atas terganggunya kegiatan masyarakat dalam penggunaan tenaga listrik khususnya perkantoran yang ada di Jalan Istana Robot Daik Lingga”.<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara maka diketahui bahwa komunikasi dan informasi sudah ada namun sebagian tidak tersampaikan. Pelanggan listrik hanya sebagai konsumen yang tidak tahu mau apapun alasan pihak PLN memadamkan listrik secara tiba-tiba karena hakikatnya pelanggan listrik adalah konsumen yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan jasa atas kewajiban yang sudah mereka penuhi. Pelanggan listrik di dalam kehidupan sehari-hari sebagai konsumen seringkali mendapat pelayanan yang mengecewakan dari pihak PLN berupa pemadaman listrik yang menyebabkan kerugian pada kehidupan mereka. PLN sering mendapat keluhan dari para pelanggan listrik. Pasal 4 huruf h Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

---

<sup>73</sup> Wawancara. Syahril. Koordinator Dabo Singkep. 21 Oktober 2024

Kemudian dalam pasal 7 huruf g undang-Undang Perlindungan Konsumen diatur bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian. pada prakteknya sistem kompensasi ini telah ada bahwa konsumen berhak menerima kompensasi bila standar minimum TMP terlanggar. Berkaitan dengan pemadaman listrik angka standar adalah 10% dari biaya bertanggung atas pemadaman yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai TMP. Penggantian ini dapat diajukan ke PLN dan akan dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi.<sup>74</sup>

Faktor utama yang menyebabkan seringnya terjadi eksploitasi terhadap konsumen adalah karena PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya BUMN yang memegang izin usaha tenaga listrik telah melakukan monopoli dalam hal penyaluran listrik bagi masyarakat, sehingga masyarakat tidak dapat berbuat apapun. Terlebih lagi konsumen tidak memiliki bargaining position (posisi tawar) yang setara dengan pihak pelaku usaha, Hal ini berkaitan dengan perlindungan hukum bagi pihak konsumen dalam perjanjian baku jual beli tenaga listrik dengan pihak PT. PLN cenderung tidak memberikan perlindungan hukum yang cukup bagi pihak konsumen. Prinsip tentang tanggung jawab merupakan hal yang sangat penting dilakukan dalam hukum perlindungan konsumen. Ini disebabkan karena dalam hal terjadinya kasus pelanggaran hak konsumen membutuhkan kehati-hatian

---

<sup>74</sup> Destania Suswantika, Tesis: Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, (Depok: Universitas Indonesia, 2011), Hlm 56-57.



dalam menganalisis pihak mana yang harus bertanggung jawab dan seberapa besar tanggung jawab itu dibebankan kepadanya<sup>75</sup>.

Angka standar kompensasi untuk pemadaman listrik yang dilakukan akibat gangguan yang melewati nilai Threshold Maintenance Period (TMP) adalah 10% dari biaya tertanggung. Hal ini dideskripsikan dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perspektif undang-undang, seperti yang dijelaskan dalam sebuah penelitian terkait perlindungan hukum terhadap konsumen dalam perspektif undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen dan undang-undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan

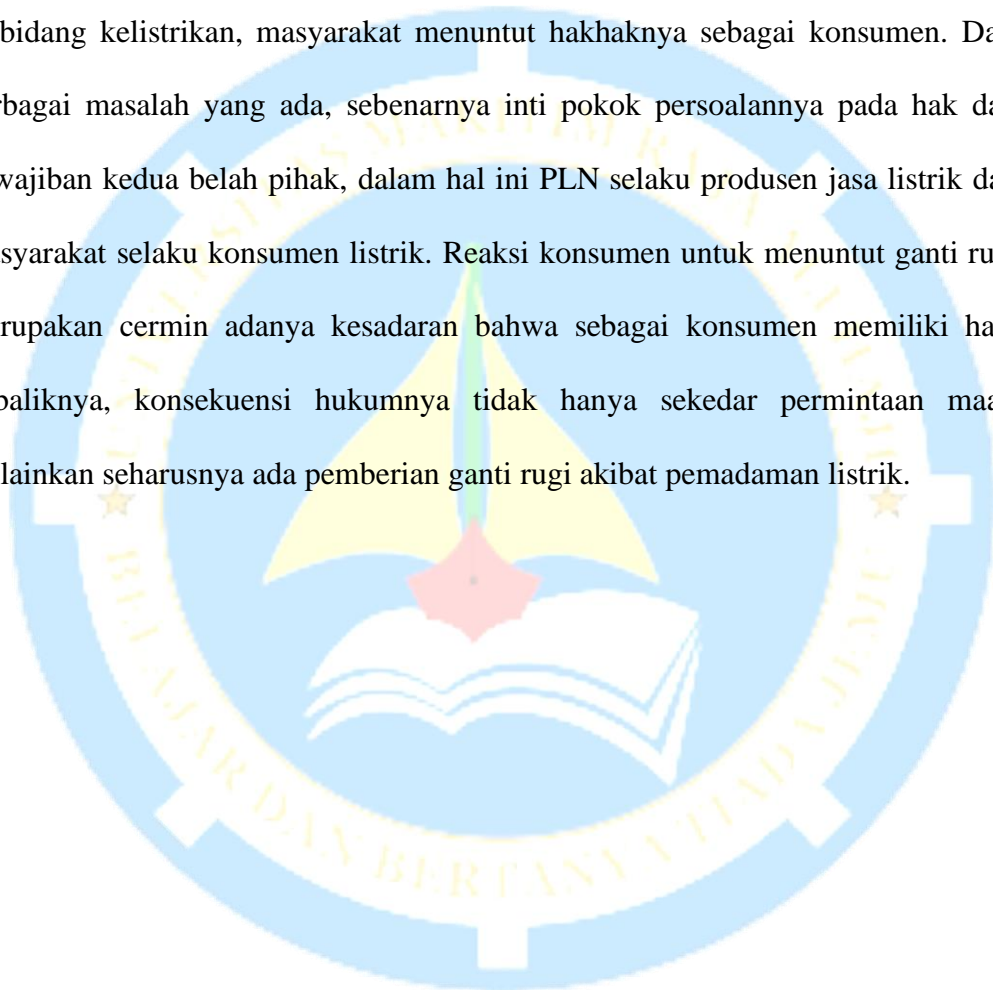
Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi atas pemadaman listrik yang disebabkan oleh kelalaian PLN, sesuai dengan ketentuan dalam UU Ketenagalistrikan. Proses pengajuan kompensasi harus dilakukan dengan mengikuti prosedur resmi yang ditetapkan oleh PLN agar hak-hak konsumen dapat terpenuhi secara adil dan tepat waktu.

Terjadinya pemadaman listrik oleh PLN Sub Rayon Daik memang kesalahan perusahaan namun jika lebih ditelusuri terdapat kesalahan komunikasi terutama pada pekerja lapangan yang bertugas memberitahu pemadaman listrik bergilir pada masyarakat. Kesalahan kecil seperti ini menjadi besar karena banyaknya pihak yang merasa dirugikan terutama masyarakat pelaku konsumen. Masyarakat menuntut diberikan sanksi kepada PT. PLN Persero UP3 Bali Selatan agar tidak lagi melakukan kesalahan.

---

<sup>75</sup> Rizky Nur Azizah. Aspek Hukum Wanprestasi Pemadaman Listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Terhadap Perusahaan Atas Perjanjian Kerja Jual Beli Tenaga Listrik dan Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Selaku Konsumen. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Maret 2023, 9(5). hlm. 437

Konsumen dapat mengajukan pengaduan kepada PT PLN jika mengalami pemadaman sepihak. Pengaduan ini merupakan langkah awal untuk menyelesaikan masalah. Jika pengaduan tidak memuaskan, konsumen dapat mengambil langkah hukum lebih lanjut, baik melalui pengadilan maupun alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Ketika banyaknya masalah yang timbul di bidang kelistrikan, masyarakat menuntut 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.



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

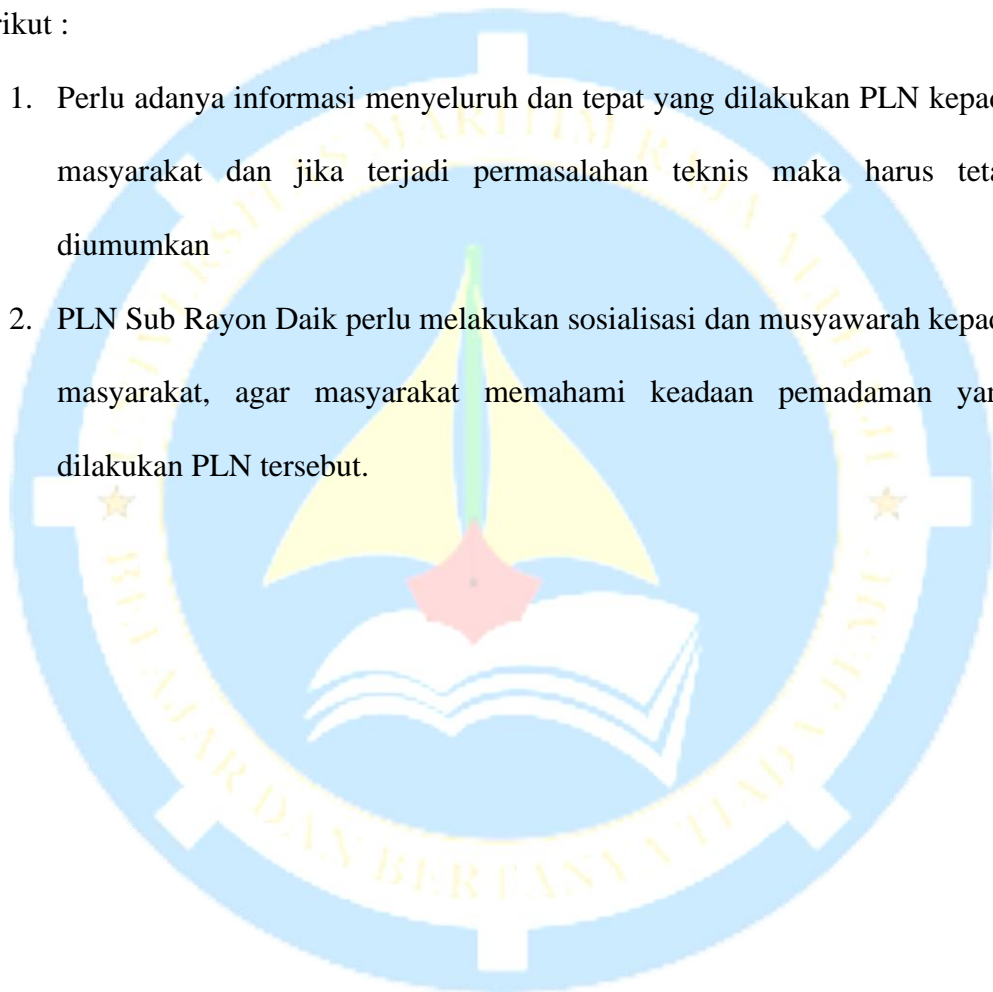
Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Perlindungan konsumen terhadap tindakan pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga) ditemukan bahwa Perlindungan Konsumen Listrik telah dilindungi oleh Pemerintah dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan dalam Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam UU Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Sementara dalam UU Ketenagalistrikan disebutkan bahwa konsumen berhak mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Maka sudah merupakan kewajiban PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik, untuk menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian dengan beberapa fakta yang dialami konsumen listrik, maka dapat diketahui bahwa PT PLN di satu sisi telah melaksanakan bentuk-bentuk perlindungan hak-hak konsumen melalui penyebaran informasi kepada pelanggan tentang adanya rencana pemadaman. Namun tidak selalu jika ada pemadaman di umumkan. Untuk itu tindakan yang dilakukan PLN dalam mengawasi penyebaran/pemberitahuan bagi konsumen dianggap masih kurang maksimal dan terkesan lepas tangan setelah surat

pemberitahuan tentang perencanaan pemadaman. Penggunaan fasilitas penunjang lain juga tidak ada, yang harusnya fasilitas-fasilitas tersebut bisa dimanfaatkan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka yang dapat disarankan adalah sebagai berikut :

1. Perlu adanya informasi menyeluruh dan tepat yang dilakukan PLN kepada masyarakat dan jika terjadi permasalahan teknis maka harus tetap diumumkan
2. PLN Sub Rayon Daik perlu melakukan sosialisasi dan musyawarah kepada masyarakat, agar masyarakat memahami keadaan pemadaman yang dilakukan PLN tersebut.



## DAFTAR REFRENSI

### A. Buku

- Abdulkadir Muhammad (2004) *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti,
- Adrian Sutedi, *Tanggung jawab Produk dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Ciawi, 2008
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. "Hukum Perlindungan Konsumen." Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Amirudin dan Zainal Asikin. "Pengantar Metode Penelitian Hukum." Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Az. Nasution. "Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar." Jakarta: Diadit Media, 2007.
- Budiarta, I Nyoman Putu (2016) *Hukum Outsourcing: Konsep Alih Daya, Bentuk Perlindungan, dan Kepastian Hukum*. Setara Press, Malang. ISBN 978-602-6344-01-4
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. "Hukum Perlindungan Konsumen." Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Eli Wuria Dewi. "Hukum Perlindungan Konsumen." Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2015.
- Happy Susanto. "Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan." Jakarta: Visimedia, 2008.
- Harahap, M. Yahya (2014) *Segi-Segi Hukum Perjanjian*, Alumni, Bandung
- Harjono. (2008) *Konstitusi sebagai Rumah Bangsa*, (Sekretariat Jendral dan Kepaniteraan Mahkamah Konstitusi, Jakarta.
- Nasution. "Hukum Perlindungan Konsumen". Jakarta: Diadit Media.2022
- Muhaimin. "Metode Penelitian Hukum." Mataram: Mataram University Press, 2020.
- Peter Mahmud Marzuki. "Penelitian Hukum." Cetakan ke. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2005.
- . "Penelitian Hukum." Jakarta: Kencana, 2006.



Philipus M. Hadjon, Pengantar Hukum Administrasi Negara, Gajah Mada University Press, Yogyakarta, 2011.

Satijpto Raharjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000)

Siahaan. Hukum Lingkungan dan Ekologi. Pembangunan. PT Gelora Aksara Pratama. 2004

Shidarta. "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia." edited by Djony Herfan. Edisi revi. Jakarta: PT Grasindo, 2006.

Soenaryati Hartono, Hukum Ekonomi Pembangunan Indonesia, Binacipta, Bandung, 1982.

Soerjono Soekanto. "Pengantar Penelitian Hukum." Jakarta: UI-Press, 1986.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. "Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)." Jakarta: Rajawali Press, 2001.

Sudikno Mertokusumo, Hukum Acara Perdata Indonesia, Liberty, Yogyakarta. 1999.

Sunaryati Hartono. Politik Hukum Menuju Satu Sistem Hukum Nasional, Bandung, Alumni, 1995.

Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D." Bandung: Alfabet, 2019.

Takdir. "Pengantar Hukum Kesehatan." Palopo: Kampus IAIN Palopo, 2018.

Wahyu sasongko. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. 2007

Zulham. "Hukum Perlindungan Konsumen." Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.

## **B. Jurnal**

Alif Pasah Fachrudin. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Listrik atas Pemadaman Listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen di Kota Medan. *IQTISHAD SHARIA: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Keuangan Islam*. (2023) Vol 1 No 2

Andrea, Gabriela Patricia. (2016) Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihakoleh PT. PLN (PERSERO). *Lex Crimen*Vol. 5 (6),26-31

- Ardiyati, Sarah. dan Hartono, 2019. Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt.Pln Menurut UndangUndang Nomor 8 Tahun 1999. Universitas Islam Sultan Agung Semarang, ISSN. 2720-913X. (2019)
- Destania Suswantika, Tesis: Perlindungan Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Sepihak Menurut UndangUndang Nomor 30 Tahun 2009, (Depok: Universitas Indonesia, 2011
- Gabriela Patricia Andrea. Perlindungan Konsumen Dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO). (2016). Lex Crimen, vol. 5, no. 6
- Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta, Ida Ayu Putu Widiati. Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (PERSERO) UP3 Bali Selatan. Jurnal Konstruksi Hukum | ISSN: 2746-5055 Vol. 2, No. 3, September 2021 hlm. 463-468
- Kusmianto, Skripsi: Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Pada Pt. Pln (Persero) Cabang Makassar, (Makassar: Uin Alauddin Makassar, 2013)
- Marcella, Patricia. dan Sukihana. 2021. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Listrik Yang Mengalami Kerugian Akibat Mati Listrik. Jurnal Kertha Negara Vol. 9 No. 9, hlm: 688-690
- Muchsin dan Fadillah Putra, Hukum dan kebijakan publik: analisis atas praktek hukum dan kebijakan publik dalam pembangunan sektor perekonomian di Indonesia. Universitas Sunan Giri Surabaya bekerjasama dengan Averoes Press (2002)
- Muhammad Ansari : “BUMN Dan Penguasaan Negara Di Bidang Ketenagalistrikan”, Jurnal Konstitusi, Vol. 14, Nomor 1, Maret (2017)
- Nurul Hidayah Apriyanti Ritonga. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pemadaman Listrik Sepihak Oleh Pt Pln (Persero), (2023) UNES Law Review, 5(4), 4788-4796.
- Ritonga. Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pada Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT PLN (PERSERO) Menurut Undang Undang No 8 Tahun 1999 Unes Law Review (2023).
- Rizky Nur Azizah. Aspek Hukum Wanprestasi Pemadaman Listrik oleh PT. Perusahaan Listrik Negara Terhadap Perusahaan Atas Perjanjian Kerja Jual Beli Tenaga Listrik dan Perlindungan Hukum Terhadap Perusahaan Selaku Konsumen. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, Maret 2023, 9(5).
- Sayyid Muhammad Zein Alydrus , Suhadi , & Ratna Lutfitasar, Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Pt. Pln (Persero) Balikpapan Terkait Adanya Pemadaman Listrik , Jurnal Lex Suprema, Volume 2 Nomor I Maret 2020

Timothy Fillipo Paat Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Sebagai Pengguna Jasa Perusahaan Listrik Negara. *Lex Privatum* Vol. VII/No. 7/Okt-Des/2019 (2019)

### **C. Peraturan Perundang-undangan**

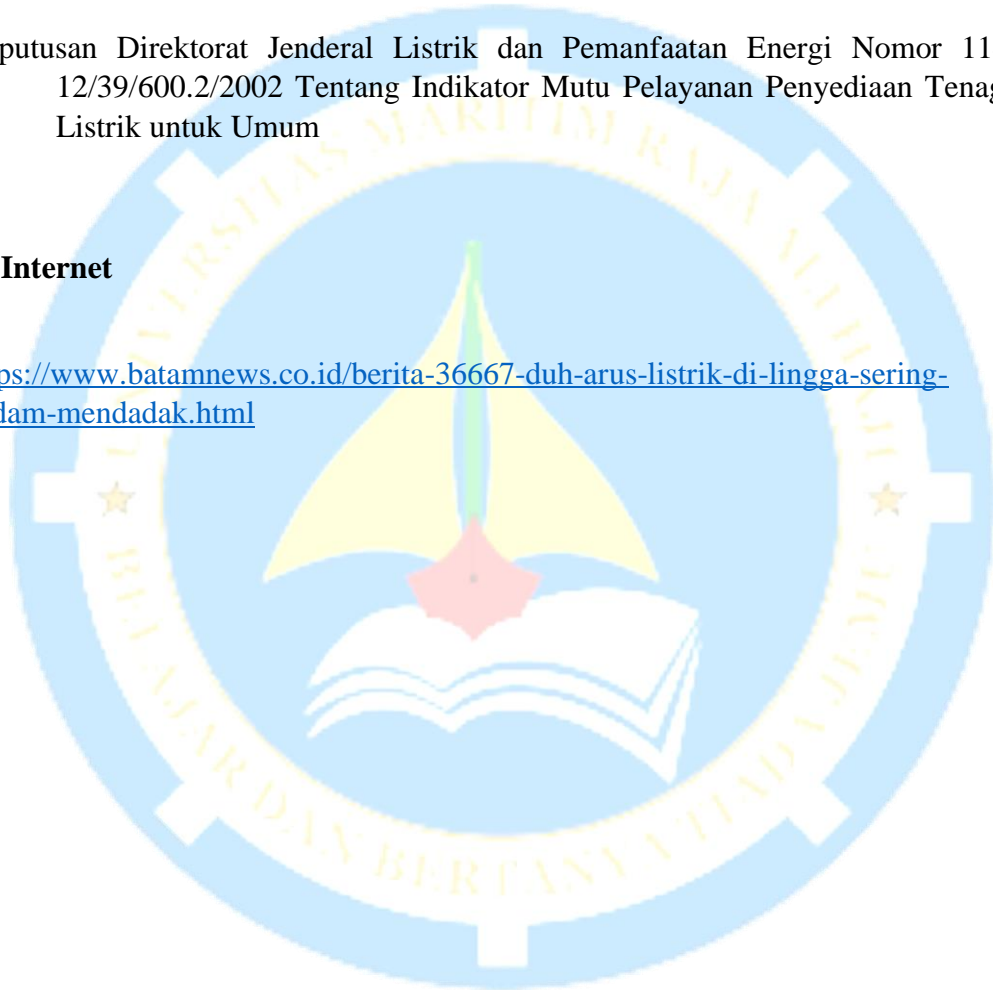
Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen

Undang-undang No 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan

Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum

### **D. Internet**

<https://www.batamnews.co.id/berita-36667-duh-arus-listrik-di-lingga-sering-padam-mendadak.html>



**Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang  
Dilakukan Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik  
Lingga)**

**Nama :**

**Pekerjaan :**

**Jenis kelamin :**

**Pendidikan :**

**Tanggal wawancara :**

Untuk masyarakat

1. Sudah berapa lama berlangsung pemadaman listrik di Jalan Istana Robot Daik Lingga?
2. Apakah ada kerugian yang ditimbulkan pemadaman listrik di Jalan Istana Robot Daik Lingga?
3. Apakah PLN memberikan informasi sebelum mematikan listrik?
4. Apa saja upaya yang dilakukan masyarakat untuk mendapatkan keadilan dari kerugian akibat pemadaman listrik?

**Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang  
Dilakukan Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik  
Lingga)**

**Nama :**

**Jabatan :**

**Jenis kelamin :**

**Pendidikan :**

**Tanggal wawancara :**

Untuk PLN

1. Mengapa harus ada Tindakan pemadaman listrik di Jalan Istana Robot Daik Lingga?
2. Bagaimana PLN melakukan perlindungan kepada pengguna jika ada terjadi pemadaman listrik?
3. Bagaimana informasi yang diberikan kepada masyarakat saat akan melakukan pemadaman?
4. Apakah selama ini ada protes dan aduan masyarakat terhadap kerugian yang ditimbulkan?
5. Bagaimana penyelesaian sengketa tersebut?
6. Siapa saja yang akan dilibatkan dalam penyelesaian



## DOKUMENTASI PENELITIAN











KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Raya Dompok Telp. 0771-8038666, Fax 0771-4500093  
PO. BOX 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : unrah.ac.id E-mail : fisip@unrah.ac.id

**KEPUTUSAN**

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : 3359/UN53.5/HK.04/2024  
TENTANG  
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING  
USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI,

- Menimbang : a. bahwa penyusunan Usulan Penelitian merupakan tahapan awal dalam proses penyusunan Skripsi Sebagai Salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa;  
b. bahwa proses penyusunan Usulan Penelitian serta Skripsi dilakukan melalui bimbingan oleh Dosen Pembimbing;  
c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Penetapan Pembimbing Usulan Penelitian
- Mengingat : 1 Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2 Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;  
4 Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji Sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;  
5 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
6 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 33 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
7 Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 464/UN53/KP/2021, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
8 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 530/UN53.5/HK/2022 Tentang Perubahan Kedua Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Memperhatikan : Penunjukan dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa dari Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

**MEMUTUSKAN:**

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA.
- KESATU : Menetapkan Dosen Pembimbing Usulan Penelitian dan Skripsi Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Penubimbing Utama bertugas membimbing Fokus Kajian, Kerangka Teori, Proses Penelitian (Metode Penelitian), Kualitas Data, dan Analisis Data;
- KETIGA : Penubimbing Pendamping bertugas membimbing Tata Kelola Referensi, Sistematika Penulisan dan Orisinalitas
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditapkan di Tanjungpinang  
Pada Tanggal : 31 Juli 2024

DEKAN,



OKSEP ADHAYANTO  
NIP. 198109292015041002

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:  
1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan  
2 Yth. Tim Pembimbing  
3 Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
 ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
 TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN  
 Nomor : 3359/UN53.5/HK.04/2024  
 Tanggal : 31 Juli 2024

DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	PEMBIMBING	
					JABATAN	NAMA
1	Hukum	Intan Bairuri	190574201053	Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robat Daik Lingga)	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Lia Nurami, SH.MH
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Irman, SH.MH
2	Hukum	Ferdi Hidayat	190574201062	Penanganan Peredaran Rokok Ilegal di Kota Tanjungpinang Oleh Kantor Pengawas Dan Pelayanan Bea dan Cukai	Pembimbing Utama	Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, SH.MH
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Irwandi Syahputra, SH.MH
3	Hukum	Said Hadi Andrian	180574201063	Tinjauan Kriminologis Terhadap Kejahatan Illegal Logging (Studi Kasus Di Kecamatan Dabo Singkep Tahun 2024)	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Heni Widiyani, S.H., MH.
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. H. Hendra Arjuna, SH.MH
4	IHI	Abdul Hamid Jalaludin	190564201037	Penerapan Rezim CCRF (Code Of Conduct For Responsible Fisheries) Di Kota Batam: Studi Kasus Penegakan Hukum Bagi Pelaku Ekspor Ilegal Benih Lobster Di Kota Batam	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Anastasia Wiwik Swastiwati, M.A
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Ady Muzwardi, S.IP.,M.A.,M.H.I
5	IHI	Amri Ramadhan	190564201027	Upaya Diplomasi Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau Dalam Pengembangan Kawasan Pulau Penyengat	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Anastasia Wiwik Swastiwati, M.A
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Herry Wahyudi, S.IP. M.A.
6	IAN	Karmi Octaviani	2005020011	Strategi Promosi Dimas Pariwisata Kabupaten Lingga Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan	Pembimbing Utama	Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurniamingsih, S.Sos., M.Si.



DEKAN,

OKSEP ADHAYANTO

NIP. 198109292015041002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Raya Dompok Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093  
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau  
Website : umrah.ac.id E-mail : fisip@umrah.ac.id

KEPUTUSAN  
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
NOMOR : 3600/UN53.5/HK.04/2024  
TENTANG  
PENETAPAN DEWAN PENGUJI  
UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

- Menimbang : a. bahwa ujian seminar Usulan Penelitian adalah ujian lisan yang dilakukan secara terbuka terhadap mahasiswa untuk menentukan kelayakan Usulan Penelitian yang diajukan mahasiswa;  
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;  
4. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji Sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;  
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 33 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
7. Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 464/UN53/KP/2021, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;  
8. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 530/UN53.5/HK/2022 Tentang Perubahan Kedua Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Susunan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA.

- KESATU : Menetapkan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA : Ketua Penguji bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap keseluruhan Usulan Penelitian beserta teknik penulisannya;
- KETIGA : Anggota 1 (satu) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap Bagian Awal Usulan Penelitian, Pendahuluan, Metode Penelitian, dan Lampiran;
- KEEMPAT : Anggota 2 (dua) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Kajian Pustaka, Sistematika Penulisan dan Daftar Refrensi;
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang  
Pada Tanggal 21 Agustus 2024

DEKAN,



ONSEP ADHAYANTO  
NIP. 198109292015041002

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

- 1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- 2 Yth. Tim Penguji Seminar
- 3 Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN  
 KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN  
 ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
 TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN  
 SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA  
 NOMOR : 3600.UN53.5.HK.04/2024  
 Pada Tanggal 21 Agustus 2024

DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	DEWAN PENGUJI	
					JABATAN	NAMA
1	IP	Khadika Yusuf	180565201020	Implementasi Penggunaan Dana Desa Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Desa Sunggak Kecamatan Jenaja Barat Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2023	Ketua	Asist. Prof. Kustiawan, S.S., M.Soc.Sc
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Afrizal, S.IP., M.Si.
					Anggota 2	Asist. Prof. Ardi Putra, M.Ip
2	IP	Darma Dila	2005010018	Efektivitas Sosialisasi Komisi Pemilihan Umum Pada Pemilih Pemula Dalam Pemilu Tahun 2024 Di Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP, M.A
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Bismar Arianoto, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Asist. Prof. Dr. Eki Darmawan, S.Sos., M.I.P.
3	Hukum	Intan Baiduri	190574201053	Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PLN Sub Rayon Daik (Studi Pada Jalan Istana Robot Daik Lingga)	Ketua	Asist. Prof. Muhammad Fajar Hidayat, SH, MH
					Anggota 1	Asist. Prof. Lia Nuraini, SH, MH
					Anggota 2	Asist. Prof. Iman, SH, MH
4	Hukum	Eskandar	190574201061	Analisis Dakwaan Jaksa Penuntut Umum Dalam Tindak Pidana Korupsi Studi Putusan Nomor: 33/Pid Sus-Tpk/2023/Pn Tpg	Ketua	Asist. Prof. Dr. Endri, SH, MH
					Anggota 1	Asist. Prof. Heni Widiyari, S.H., MH
					Anggota 2	Asist. Prof. Irwandi Syahputra, SH, MH



DEKAN,

OKSEP ADHAYANTO  
 NIP. 198109292015041002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang 29124  
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 4500091, PO. BOX 155  
Laman: <http://fisip.umrah.ac.id> e-mail: [fisip@umrah.ac.id](mailto:fisip@umrah.ac.id)

Nomor : 3806 /UNS3.5/TU/2024 Tanjungpinang 09 September 2024

Hal : Permohonan Izin/Rekomendasi penelitian

Kepada Yth :

Kepala Perusahaan Listrik Negara Sub Rayon Daik Lingga

Di Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian dan wawancara kepada Kepala PLN Sub Rayon Daik Lingga sebagai narasumber terhadap mahasiswa kami:

Nama : Intan Baiduri  
NIM : 190574201053  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Jenjang : Strata Satu (S-1)  
Alamat : Jln Suka Damai Kecamatan Tanjung Pinang Timur  
Nomor Handphone : 082284418677  
Judul Penelitian/Skripsi : "Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Yang Dilakukan Secara Sepihak Oleh PLN Sub Rayon Daik"

Lokasi Penelitian : Perusahaan Listrik Negara Sub Rayon Daik

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan f.  
  
Asist. Prof. Nanik Rahmawati, S.Sos., M.Si  
NIDN 1013048002



UID RKR  
UP3 TANJUNGPINANG  
ULP DABO SINGKEP

Nomor : 0218/MNJ.01.05/F10040300/2024  
Lampiran : -  
Sifat : **Biasa**  
Hal : Izin Penelitian

23 Oktober 2024

Kepada  
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
di  
Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok

Menindaklanjuti Surat dari Universitas Maritim Raja Ali Haji dengan nomor surat : 3808/UN.53.5/TU/2024 tanggal 09 September 2024 perihal *Permohonan Izin/Rekomendasi Penelitian*, bersama ini kami sampaikan bahwa Mahasiswi Saudari Intan Baiduri dengan NIM 190574201053 dapat melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Dabo Singkep Sub Unit Daik Lingga. Adapun yang menjadi judul penelitian adalah *Perlindungan Konsumen Terhadap Kejadian Pemadaman Listrik Tidak Terencana oleh PT. PLN (Persero) Sub Unit Daik Lingga (studi kasus pada jalan Istana Robat, Daik Lingga)* dapat kami fasilitasi terkait dengan kebutuhan informasi baik tertulis maupun wawancara sebagaimana di perlukan. Selain itu, dapat di informasikan bahwa Saudari Intan Baiduri juga telah melakukan komunikasi dengan pegawai kami sejak penyusunan awal penelitian.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

MANAGER UNIT LAYANAN  
PELANGGAN DABO SINGKEP

JHON FRENKI SIMATUPANG

Dabo Singkep, Kabupaten Lingga, Kepulauan Riau  
T -  
F - W -

Paraf

## RIWAYAT HIDUP



Intan Baiduri lahir pada tanggal 4 April 1999 di Cenut, Putri pasangan dari bapak Syafri (alm) dan ibu mudah merupakan anak ke empat dari empat bersaudara. Bertempat tinggal di kampung cenut desa persiapan Cempaka Kec Lingga Kab Lingga Provinsi Kepulauan Riau. Pendidikan yang pernah di tempuh sekolah dasar di SD Negeri 006 Lingga pada tahun 2007 kemudian lulus pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Aqidatunajin Daik Lingga dan lulus pada tahun 2016 melanjutkannya meneruskan pendidikan SMA Negeri 1 Lingga dan lulus pada tahun 2019. Kemudian penulisan tercatat sebagai mahasiswa di Universitas Maritim Raja Ali Haji pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (FISIP) jurusan ilmu hukum. Dengan ketekunan, motivasi tinggi dan terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pekerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur sebesar besarnya atas terselesainya skripsi ini yang berjudul "Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik Oleh PLN Sub Rayon Daik ( studi pada jalan Istana Robot Daik lingga)