**BAB I PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Globalisasi dewasa ini telah mendorong peningkatan interaksi dan transaksi antara konsumen dan pelaku usaha, ditandai dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang beroperasi dipasar internasional dan domestik (lokal). Obyek dan bidang yang dijadikan bisnis antara konsumen dan pelaku usaha berkenaan dan berkaitan dengan berbagai aspek. Ada lima aspek yang relevan, ekonomi, sosial-budaya, politik, hukum dan teknologi.

Pembangunan sektor ketenagalistrikan bertujuan untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional, yaitu menciptakan masyrakat adil dan makmur yang merata materiil dan spiritual berdasrkan Pancasila dan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Tenaga listrik sebagai salah satu hasil pemanfaatn kekayaan alam, mempunyai peranan penting bagi Negara dalam mewujudkan pencapaian tujuan pembangunan nasional.

Korelasi antara kepentingan konsumen dan pelaku usaha yang relevan dengan aspek-aspek tersebut menunjukkan pentingnya konsumen diberikan perlindungan hukum secara khusus dalam bentuk undang-undang. Perlibdungan seperti perlindungan politik, karena lembaga yang memberikan perlindungan hukum, diselenggarakan oleh institusi hukum. Dengan demikian, lahirnya UUPK menunjukkan urgensi perlindungan Konsumen di Indonesia.[[1]](#footnote-1)

Secara normatif pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 19 ayat 1,2 UUPK). Ketentuan ini merupakan upaya untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan demikian dapat ditegaskan apabila konsumen menderita kerugian sebagai akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha, berhak untuk menuntut tanggung jawab secara perdata kepada pelaku usaha atas kerugian yang timbul tersebut. Demikian halnya pada transaksi antara konsumen/pelanggan listrik dengan PT.PLN, apabila pelanggan listrik/konsumen menderita kerugian sehingga menyebabkan timbulnya kerugian, maka ia berhak untuk menuntut penggantian kerugian tersebut kepada PT.PLN.

Menginggat penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT.PLN, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia adalah PT.PLN. Oleh karena tujuan pembangunan ketenagalistrikan untuk kesejahteraan dan kemakmuran rakyat berdasarkan UUD 1945, maka harga jual tenaga listrik diatur oleh pemerintah agar terjangkau oleh rakyat dengan harga wajar.

Harga yang terjangkau adalah harapan seluruh konsumen/pelanggan listrik di seluruh Indonesia tetapi kenyataannya tariff listrik seringkali dinaikkan dengan berbagai alasan dan seringnya terjadi pemadaman listrik bergilir maupun pemadaman listrik yang tidak terencan.

Prinsip-prinsip yang dianut dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan/konsumen listrik. Ternyata keadaan yang ditemui sekarang berbeda jauh dengan apa yang telah ditetapkan oleh undang-undang ketenagalistrikan. Akibat krisis pasokan listrik yang dialami hampir di seluruh pelosok tanah air, PT PLN tidak mampu menyediakan tenaga listrik secara terus menerus kepada pelanggannya. Hal ini terbukti dengan seringnya pemadaman listrik bergilir yang dilakukan PT. PLN kepada pelanggan/konsumen listrik. Pemadaman listrik yang dilakukan PT PLN kepada pelanggan/konsumen listrik yang seringkali tanpa pemberitahuan terlebih dahulu membawa dampak negatif terhadap pelanggan/konsumennya. Masalah kerusakan alat-alat elektronik peralatan rumah tangga para konsumen listrik adalah yang seringkali dikeluhkan terutama konsumen listrik. Adanya ganti kerugian yang dijanjikan oleh undang-undang ketenagalistrikan ternyata masih jauh dari yang diharapkan konsumen listrik.

Tegangan listrik yang tinggi tiba-tiba terjadi tanggal 4 Maret 2011 di Bandar Lampung, mengakibatkan banyak sekali kerusakan alat elektronik dan bohlam milik warga. Pihak Perusahaan Listrik Negara (PLN) berjanji akan membayar ganti rugi setelah pihak YLKI mendatangi pihak PT. PLN cabang Tanjung Karang atas pengaduan warga.

Berdasarka uraian diatas, maka peenulis tertarik mengadakan suatu penelitian dan menyusunnya dalam bentuk penelitian dengan judul **“Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Di Bandar Lampung.”**

**B. Perumusan Masalahan**

Dari uraian tersebut di atas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

* 1. Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen listrik di Bandar Lampung?
  2. Upaya hukum apa saja yang dapat dilakukan konsumen sehubungan dengan tegangan listrik tinggi Di Bandar Lampung?

**C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

**1. Tujuan Penelitian**

Kegiatan penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum konsumen listrik di Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen sehubungan dengan tegangan listrik tinggi Di Bandar Lampung.

**2. Manfaat Penelitian**

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menambah bahan kepustakaan dalam ilmu pengetahuan hukum terutama

Hukum Perlindungan Konsumen.

1. Memberikan sumber bacaan, referensi dan informasi bagi pihak-pihak yang

membutuhkan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1. **Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen**
   1. **Pengertian Perlindungan Hukum**

Kata perlindungan secara keabsahan memiliki kemiripan atau kesamaan unsur-unsur, yaitu (1) unsur tindakan melindungi; (2) unsur pihak-pihak yang melindungi; dan (3) unsur cara-cara melindungi. Dengan demikian, kata perlindungan mengandung makna, yaitu suatu tindakan perlindungan atau tindakan melindungi dari pihak-pihak tertentu yang ditujukan untuk pihak-pihak tertentu dengan menggunakan cara-cara tertentu.[[2]](#footnote-2)

Perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara tertentu, antara laian yaitu dengan :

1. Membuat peraturan *(by giving regulation)*, bertujuan untuk :

(a) Memberikan hak dan kewajiban;

(b) Menjamin hak-hak para subyek hukum.

2. Menegakkan peraturan *(by law enforcement)* melalui :

(a) Hukum administrasi Negara yang berfungsi untuk mencegah *(preventive)* terjadinya pelanggaran hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan;

(b) hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi *(repressive)* pelanggaran UUPK, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;

(c) Hukum Perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak *(curative, recovery, remedy),* dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.

Cara dan langkah pertama yang dilakukan dalam perlindungan hukum adalah pembuatan peratura perundang-undangan. Dikatakan sebagai perlindungan hukum karena tindakan-tindakannya harus didasarkan pada peraturan hukum. Tanpa peraturan maka tindakan hukum belum dapat dilakukan. Peraturan dalamhal ini merupakan hasil dari kesepakatan yang dibuat oleh masyarakat melalui wakil-wakilnya di parlemen bersama dengan pemerintah.[[3]](#footnote-3)

* 1. **Pengertian Konsumen**

Pada awalnya pengertian masyarakat sangat erat korelasinya dengan pengertian konsumen, bahkan dalam hal tertentu kedua pengertian tersebut identik sama satu sama lain, karena pada dasarnya semua orang adalah konsumen, baik para pengusaha maupun para pejabat pemerintah. Akan tetapi dalam menjalankan tugas fungsinya masing-masing terjadilah suatu benturan kepentingan *(conflict of interest)* karena masing-masing telah bertindak secara subyektif. Namun setelah Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) berdiri, pengertian konsumen serta gagasan perlindungan konsumen secara umum mulai ditumbuhkan dan dikembangkan.

Pengertian konsumen adalah setiap orang yang mendapatkan secara sah dan menggunakan barang atau jasa untuk kegunaan tertentu. Dengan demikian yang dimaksud dengan “setiap orang” dalam batasan di atas adalah orang alamiah maupun orang yang diciptakan oleh hukum (badan hukum). Unsur mendapatkan dalam batasan ini, karena perolehan barang atau jasa itu oleh konsumen tidak saja berdasarkan suatu hubungan hukum tapi juga mungkin terjadi karena pemberian hadiah, sumbangan atau yang sejenisnya baik yang berkaitan dengan suatu hubungan komersial (hadiah undian pemasaran, promosi barang/jasa) maupun dalam hubungan non komersial. Unsur mendapatkan secara sah adalah mendapatkan suatu barang atau jasa dengan cara-cara yang tidak bertentangan dengan hukum. Unsur kegunaan tertentu memberikan tolak ukur pembeda antara pengertian konsumen akhir dan konsumen antara. Apabila kegunaan barang untuk memproduksi barang atau jasa dan atau untuk dijual kembali maka konsumen tersebut adalah konsumen antara sedangkan apabila kegunaan barang atau jasa tertentu adalah untuk memenuhi kebutuhan pribadi, keluarga, atau rumah tangga serta tidak untuk dijual kembali, maka konsumen tersebut adalah konsumen akhir.[[4]](#footnote-4)

Menurut pakar masalah konsumen belanda, Hondius menyatakan bahwa pada umumnya ahli hukum sepakat mengartikan konsumen sebagai pemakai produk terakhir dari benda dan jasa (uitendelijk gebruiker van goedern en deinsten). Dengan rumusan itu, Hondius ingin membedakan antara konsumen bukan pemakai terakhir (konsumen antara) dan konsumen pemakai terakhir. Konsumen dalam arti luas mencakup kedua kreteria tersebut, sedangkan konsumen dalam arti sempit hanya mengacu pada konsumen terakhir.[[5]](#footnote-5)

YLKI sendiri membedakan batasan konsumen adalah pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

Pengaturan perlindungan konsumen di Indonesia terdapat dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai *“umbrella act”*, yang diberlakukan mulai tanggal 20 April 2000, sedangkan pengaturan lain di luar Undang-undang tersebut yang bersifat sektoral tersebut dalam penjelasan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 disebutkan antara lain : UU Nomor 23 tentang Kesehatan, Undang-undang Nomor 7 Tahun 1994 Tentang Pengesahan *Agreement Establishing the World Trade Organization* (Persetujuan Pembentukan Organisasi Perdagangan Dunia), Undang-undang Nomor 7 tahun 1996 Tentang Pangan, Undang-undang Nomor 23 Tahun 1997 Tentang Pengelolaan Lingkungan hidup, Undang-undang Nomor 24 Tahun 1997 Tentang Penyiaran, dan sebagainya.[[6]](#footnote-6)

Pengertian Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen menyebutkan bahwa Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk member perlindungan konsumen.

Arti perlindungan konsumen menurut Pasal 1 ayat 1 UUPK adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Kata kunci (key word) dari rumusan tersebut adalah “segala upaya”. Rumusan ini mengandung makna yang luas, sehingga tidak jelas bentuk dan ragamnya. Bandingkan dengan arti perlindungan menurut kamus bahasa di atas, yang mengartikan perlindungan dengan rumusan yang lebih jelas, ialah tindakan melindungi (the act of protecting). Ada baiknya, kata tindakan digunakan untuk menggantikan rumusan “segala upaya” agar maknanya menjadi lebih jelas, yaitu perlindungan yang meliputi tindakan menjamin dan melindungi.[[7]](#footnote-7)

Rumusan pengertian perlindungan konsumen yang terdapat dalam Pasal 1 ayat 1 UUPK cukup memadai. Kalimat yang menyatakan “segala upayayang menjamin adanya kepastian hukum”, diharapkan sebagai benteng untuk meniadakan tindakan sewenang-wenang yang merugikan pelaku usaha yang hanya demi untuk kepentingan perlindungan konsumen.[[8]](#footnote-8)

Pengertian konsumen menurut Undang-undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pasal 1 ayat (2) yaitu :

Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Konsumen merupakan istilah yang berasal dari *consumer* (Inggris) yang berarti pemakai atau *consument* atau *konsument* ( bahasa Belanda). Secara harafiah arti kata *consumer* itu adalah lawan dari produsen yaitu setiap orang yang menggunakan barang.

Pengertian konsumen di Amerika Serikat diartikan dalam arti luas, yaitu sebagai korban pemakai produk yang cacat, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan bukan pemakai, sedangkan di Eropa, pengertian konsumen terdapat dalam Pasal 1 ayat 9 Directive yang menyatakan bahwa konsumen adalah pribadi yang menderita kerugian akibat produk yang cacat untuk keperluan pribadinya.[[9]](#footnote-9)

Berdasarkan beberapa pengertian konsumen dalam uraian tersebut di atas menunjukan beragamnya pengertian konsumen, maka didapat beberapa unsure-unsur yang penting dalam posisi seorang konsumen, yaitu :

1. setiap orang pembeli barang yang disepakati menyangkut harga dan cara pembayarannya dan tidak untuk dijual kembali atau untuk dijual kembali atau untuk komersial;
2. setiap orang yang mendapatkan barang tertentu dengan harga yang ditetapkan atau jika melebihi harga yang ditetapkan maka kegunaan barang itu untuk keperluan pribadi, domestic atau rumah tangga;
3. orang alamiah yaitu orang yang dalam mengadakan perjanjian tidak bertindak sebagai orang yang menjalankan perusahaan atau prakteknya.

1. **Hak dan Kewajiban Konsumen**

Hubungan hukum menimbulkan akibat hukum berupa hak dan kewajiban. Demikian juga dengan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha. Hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK bersifat terbuka, artinya selain ada hak-hak konsumen yang diatur dalam UUPK, dimungkinkan diakuinya hak-hak konsumen lainnya yang tidak diatur dalam UUPK tetapi diatur dalam peraturan perundang-undangan lain di sektor tertentu. Hal ini merupakan konsekuensi logis dari status UUPK sebagai ketentuan payung *(umbrella rule)*.

Pasal 4 UUPK menyebutkan bahwa hak-hak konsumen, yaitu:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut.
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen.
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi 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.

Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 UUPK lebih luas daripada hak-hak dasar konsumen sebagaimana pertama kali dikemukakan oleh Presiden J. F.Kennedy di depan kongres pada tanggal 15 Maret 1962 yang terdiri atas :

1. Hak untuk memperoleh keamanan;
2. Hak memilih
3. Hak dapat informasi
4. Hak untuk didengar.

Keempat hak tersebut merupakan bagian dari Deklarasi Hak-hak Asasi Manusia yang dicanangkan PBB pada tanggal 10 Desember 1948, masing-masing pada Pasal 3, 8, 19, 21, dan Pasal 26, yang oleh Organisasi Konsumen Sedunia *(International Organization of Consummers Union- IOCU)* di tambahkan empat hak dasar konsumen lainnya yaitu:

1. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
2. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
3. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
4. Hak untuk memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat.

Di samping itu, Masyarakat Eropa *(Europese Economische Gemeenschap atau EEG)* juga telah menyepakati lima hak dasar konsumen sebagai berikut:

1. Hak perlindungan kesehatan dan keamanan *(recht op bescherming van zijn gezendheid en veiligheid);*
2. Hak perlindungan kepentingan ekonomi *(recht op bescherming van zijn econimische belangen);*
3. Hak mendapat ganti rugi *(recht op schadeevergoeding);*
4. Hak atas penerangan *(recht op voorlichting en vorming);*
5. Hak untuk didengar *(recht om te worden gehord)*

Sedangkan dalam rancangan akademik Undang-undang tentang perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Fakultas Hukum Universitas Indonesia dan Departemen Perdagangan dikemukakan enam hak konsumen, yaitu empat hak dasar yang disebut pertama, ditambah dengan hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikanny, dan hak untuk mendapatkan penyelesaian hukum yang patut.

Memperhatikan hak-hak yang disebutkan di atas, maka secara keseluruhan pada dasrnya dikenal 10 macam hak konsumen, yaitu sebagai berikut :

1. Hak atas keamanan dan keselamatan;
2. Hak untuk memperoleh informasi;
3. Hak untuk memilih;
4. Hak untuk didengar;
5. Hak untuk memperoleh kebutuhan hidup;
6. Hak untuk memperoleh ganti rugi;
7. Hak untuk memperoleh pendidikan konsumen;
8. Hak memperoleh lingkungan hidup yang bersih dan sehat;
9. Hak untuk mendapatkan barang sesuai dengan nilai tukar yang diberikannya;
10. Hak untuk mendapatkan upayapenyelesaian hukum yang patut.

UUPK menghendaki agar masyarakat menjadi konsumen yang baik. Oleh sebab itu, dalam Pasal 5 UUPK diatur tentang kewajiban konsumen, yaitu :

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

Adanya kewajiban konsumen membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal pentang mendapat pengaturan.

Adanya kewajiban seperti yang di atur dalam UUPK di anggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup untuk maksud tersebut jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama dari pihak pelaku usaha.

1. **Hak dan kewajiban Pelaku Usaha**

Hak pelaku usaha dalam UUPK meliputi lima aspek yang sesungguhnya merupakan hak-hak yang bersifat umum dan sudah menjadi standar. Hak-hak pelaku usaha diatur dalam Pasal 6 UUPK , yaitu :

1. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan. Hak ini merupakan kebalikan dari kewajiban konsumen.
2. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
3. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam 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.
5. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Dalam praktek yang biasa terjadi suatu barang dan/atau jasa yang kualitasnyalebih rendah daripada barang yang serupa, maka para pihak menyepakati harga yang lebih murah. Dengan demikian yang dipentingkan dalam hal ini adalah harga yang wajar.

Menyangkut hak pelaku usaha yang tersebut pada huruf b, c, dan d, sesungguhnya merupakan hak-hak yang lebih banyak berhubungan dengan pihak aparat pemerintah dan/atau Badan Peneyelesaian Sengketa Konsumen/pengadilan dalam tugasnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan kepentingan pelaku usaha dapat dihindari. Satu-satunya yang berhubungan dengan kewajiban atas hak-hak pelaku uasaha yang disebutkan pada huruf b, c,dan d tersebut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa sebagaimana diuraikan sebelumnya.

Terakhir tentang hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya, seperti hak-hak yang diatur dalam undang-undang Perbankan, Undang-undang Larangan Praktek Monopoli dan Persaingtan Usaha Tidak Sehat, Undang-undang Pangan, dan undang-undang lainnya. Berkenaan dengan berbagai undang-undang tersebut, maka harus diingat bahwa UUPK adalah paying bagi semua aturan lainnya dengan perlindungan konsumen.

Kewajiban pelaku usaha, meliputi pemenuhan hak-hak yang dimilki oleh konsumen, ditambah dengan kewajiban lainnya yang pada dasarnya untuk melindungi kepentingan konsumen. Adapun kewajiban pelaku usaha diatur dalam Pasal 7 UUPK, yaitu:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
2. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta member penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.
4. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku.
5. Member kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta member jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan.
6. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barrang dan/atau jasa yang diperdagangkan.
7. Member kompensasi, ganti rugi dan/atau jasa yang diterima atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melakukan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang iktikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) KUHPdt, bahwa perjajian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Sedangkan Aresst H.R dinegeri Belanda memberikan peranan tertinggi terhadap ikhtikad baik dalam tahap pra perjanjian, bahkan kesesatan ditempatkan di bawah asas ikhtikad baik, bukan lagi pada teori kehendak. Begitu pentingnya ikhtikad baik, sehingga dalam perundingan-perundingan atau perjanjian anatara para pihak, kedua belah pihak akan berhadapan dalam suatu hubungan hukum khusus yang dikuasai oleh ikhtikad baik dan hubungan khusus ini membawa akibat lebih lanjut bahwa kedua belah pihak ini harus bertindak dengan menggingat kepentingan-kepentingan yang wajar dari pihak yang lain. Bagi masing-masing calon pihak dalam perjanjian terhadap suatu kewajiban untuk mengadakan penyelidikan dalam batas-batas yang wajar terhadap pihak lawan sebelum menandatangani kontrak, atau masing-masing pihak harus menaruh perhatian yang cukup dalam menutup kontrak yang berkkaitan dengan iktikad baik.[[10]](#footnote-10)

Kedudukan hukum yang setara atau sederajat antara konsumen dan pelaku usaha merupakan posisi yang ideal menurut hukum. Karena hak dan kewajiban masing-masing pihak dapat secara timbal balik. Tetapi tidak semua transaksi konsumen bersifat timbal balik. Oleh karena itu, UUPK masih menambahkan adanya perbuatan yang dilarang (prohibited) bagi pelaku usaha dan tanggung jawab (liability) yang dapat diajukan kepada pelaku uasaha.[[11]](#footnote-11)

1. **Tanggung Jawab Hukum**
2. **Pengertian Tanggung Jawab Hukum**

Tanggung Jawab secara kebahasaan adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya (kalau terjadi apa-apa boleh dituntut, dipersalahkan, diperkarakan, dan sebagainya),[[12]](#footnote-12) sedangkan dalam bahasa inggris, kata tanggung jawab digunakan dalam beberapa padanan kata, yaitu *liability*, *responsibility*, dan *accountability*. Tanggung jawab hukum adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku. Di sini, ada norma atau peraturan hukum yang mengatur tentang tanggung jawab. Ketika ada perbuatan yang melanggar norma hukum itu, maka pelakunya dapat dimintai pertanggungjawaban sesuai dengan norma hukum yang dilanggarnya.[[13]](#footnote-13)

1. **Bentuk-bentuk Tanggung Jawab Hukum**

Setiap pelaku usaha dibebani tanggung jawab atas perilaku yang tidak baik yang dapat merugikan konsumen. Pengenaan tanggung jawab terhadap pelaku usaha digantungkan pada jenis usaha atau bisnis yang digeluti. Tanggung jawab menurut hukum digantungkan pada adanya persyaratan yuridis sesuai dengan bidang hukumnya.

Tanggung jawab dalam hukum pidana berbeda dengan tanggung jawab dalam hukum perdata, umumnya tanggung jawab dalam hukum pidana mencakup unsur-unsur pokok, yaitu: (1) ada pelaku yang mampu bertanggungjawab; (2) ada tindakan atau perbuatan yang salah; dan (3) ada hukuman yang dijatuhkan, sedangkan tanggung jawab dalam hukum perdata digantungkan pada sifat hubungan hukum yang melahirkan hak-hak keperdataan. Tanggung jawab dalam hukum perdata dapat dimintakan berdasarkan pelanggaran kontrak karena wanprestasi atau melalui perbuatan melawan hukum. Untuk meminta pertanggungjawaban melalui hukum perdata mensyaratkan keharusan adanya kesalahan dari pihak pelakunya.[[14]](#footnote-14) Berikut ini adalah beberapa bentuk tanggung jawab hukum, yaitu:

1. Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Menurut prinsip ini, para pihak yang melakukan kesalahan dalam perjanjian atau melakukan wanprestasi baik yang disengaja atau tidak disengaja harus bertanggungjawab membayar segala kerugian yang timbul akibat kesalahannya itu.[[15]](#footnote-15) Tanggung jawab tersebut dimulai sejak adanya kesepakatan terhadap suatu hal yang diperjanjikan para pihak, sehingga pihak yang melakukan wanprestasi terhadap perjanjian itu akan bertanggungjawab berdasarkan kerugian yang nyata dialami oleh pihak yang lain atau yang dirugikan.

1. Tanggung Jawab Secara Langsung

Tanggung jawab secara lansung adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku, dimana tanggung jawab secara langsung digunakan sebagai solusi alternatif terhadap kebuntuan dalam meminta pertanggungjawabanhukum yang didasarkan pada kesalahan pelaku usaha, sehingga tanggung jawab secara tidak langsung sering diartikan sebagai tanggung jawab tanpa kesalahan. Tanggung jawab secara langsung atau tanggung jawab berdasarkan resiko dalam hukum perlindungan konsumen diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencernaan, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan.

1. Tanggung Jawab Produk

Tanggung jawab produk adalah suatu tanggung jawab secara hukum dari orang atau badan yang menghasilkan suatu produk (*producer manufactur*) atau dari orang atau badan yang bergerak dalam suatu proses untuk menghasilkan suatu produk (*processor, assembler*) atau dari orang atau badan yang menjual atau mendistribusikan (seller, distributor) produk tersebut.[[16]](#footnote-16) Mirip dengan pengertian tersebut, Agnes M. Taor mengatakan bahwa tanggung jawab produk adalah tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan atau menyebabkan kerugian karena cacad yang melekat pada produk tersebut.[[17]](#footnote-17)

1. Tanggung Jawab Profesional

Pengertian tanggung jawab professional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa professional yang diberikan kepada klien.[[18]](#footnote-18) Ketentuan hukum yang dapat dijadikan dasar eksistensi tanggung jawab professional adalah ketentuan dalam Pasal 1601 KUH Pdt yang menjelasakn bahwa selain perjanjian untuk menyelenggarakan beberapa jasa yang diatur oleh ketentuan-ketentuan khusus untuk itu dan oleh syarat-syarat yang diperjanjikan, dan bila ketentuan-ketentuan yang syarat-syarat ini tidak ada, perjanjian yang diatur menurut kebiasaan, ada dua macam perjanjian, dengan mana pihak kesatu mengikatkan diri untuk mengerjakan suatu pekerjaan bagi pihak lain dengan menerima upah, yakni perjanjian kerja dan perjanjian pemborongan kerja.

1. Tanggung Jawab Kontrak

Kontrak merupakan perjanjian dalam bentuk tertulis, perjanjian atau kontrak dapat dibuat dengan bebas asalkan didasarkan pada kesepakatan (*agreement*). Sehubungan dengan itu maka perjanjian atau kontrak merupakan indikator adanya hubungan hukum atau transaksi antarpihak, dengan kata lain tidak ada kontrak maka tidak ada hubungan hukum. Tanggung jawab kontrak adalah kewajiban menanggung suatu akibat menurut ketentuan hukum yang berlaku yang didasarkan pada perjanjian atau kontrak yang dibuat para pihak.

1. **Ketenagalistrikan**
2. **Tenaga Listrik**

Ketenagalistrikan merupakan sebuah kata yang diawali dengan awalan ke- dan diikuti kata dasar tenaga listrik serta diakhiri dengan ahiran -an memiliki arti segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tanaga listrik. Sehubungan dengan pengertian tersebut maka berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang ketenagalistrikan menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.

Tenaga listrik atau yang lebih sering disebut arus listrik merupakan aliran muatan listrik berupa aliran elektron atau aliran ion. Aliran ini harus melalui media penghantar listrik yang biasa disebut sebagai konduktor. Konduktor yang paling banyak digunakan dalam kehidupan sehari-hari adalah kabel logam, kabel logam inilah yang digunakan untuk sebagai media dalam aliran arus listrik.[[19]](#footnote-19) Ketika dua ujung kabel disambungkan pada sumber tenaga listrik maka elektron akan mengalir melalui kabel penghantar dari kutub negatif menuju kutub positif. Aliran elektron inilah yang disebut sebagai aliran listrik sehingga sehingga aliran listrik yang disalurkan tersebut akan mengoperasikan atau menghidupkan peralatan rumah tangga, peralatan kantor, mesin industri dan menyediakan energi yang cukup untuk pencahayaan, pemanas, dan industri proses memasak.

1. **Transmisi Tenaga Listrik**

Berdasarkan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Ketenagalistrikan menjelaskan bahwa transmisi tenaga listrik adalah penyaluran tenaga listrik dari pembangkitan ke sistem distribusi atau ke konsumen, atau penyaluran tenaga listrik antar sistem. Transmisi atau penyaluran tenaga listrik menggunakan media penghantar seperti yang digunakan oleh semua orang atau konsumen pengguna listrik yaitu kabel listrik. Kabel listrik inilah yang berfungsi sebagai alat untuk menyalurkan listrik tersebut dari satu tempat ketempat yang lain. Tenaga listrik atau arus listrik yang disalurkan kepada konsumen disesuaikan dengan kebutuhan konsumen, seperti untuk kebutuhan sosial, kebutuhan rumah tangga, kebutuhan bisnis, kebutuhan industri dan kebutuhan pemerintah. Arus listrik yang disalurkan kepada konsumen sesuai kebutuhannya dibatasi oleh batas daya sesuai dengan kesepakatan pada perjanjian jual beli tenaga listrik. Semakian besar aliran listrik yang masuk dan diikuti semakin banyak pemakaian arus listrik maka akan semakin besar juga harga yang akan dibayar oleh pengguna arus listrik tersebut.

1. **PT PLN (Persero)**
2. **Sejarah PT PLN (Persero)**

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 peralihan pengelolaan perusahaan- perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu.

Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW pada 27 Oktober 1945.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.[[20]](#footnote-20)

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan negara yang bergerak dibidang pelayanan umum yang bersifat profit, meskipun profit, perusahaan negara seperti ini sangat menguntungkan rakyat banyak sebab tujuannya lebih banyak diarahkan pada usaha memakmurkan rakyat.[[21]](#footnote-21)

1. **Visi dan Misi PT PLN (Persero)**

PT PLN (Persero) dengan motonya “Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik” merupakan perusahaan negara yang bergerak dibidang pelayanan umum yang bersifat profit, meskipun profit perusahaan negara seperti ini sangat menguntungkan rakyat banyak sebab tujuannya lebih banyak diarahkan pada usaha memakmurkan rakyat. Listrik untuk kehidupan yang lebih baik adalah merupakan cita cita yang seharusnya direalisasikan sehingga masyarakat sebagai konsumen listrik mendapatkan kepuasan dalam hubungannya pelaku usaha. PT PLN (Persero) memiliki Visi dan Misi dalam mewujudkan “listrik untuk hidup yang lebih baik”, yaitu:

1. Visi PT PLN (Persero) adalah:

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

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

PT PLN (Persero) sebagai pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik yang melayani masyarakat di seluruh nusantara, bertekad untuk memberikan pelayanan jasa ketenagalistrikan yang terbaik dan memenuhi standar ketenagalistrikan yang dapat diterima dunia internasional dan mewujudkan hal itu dengan bertumpu pada kapasitas seluruh warganya, dalam menjalankan bisnisnya, PLN bertekad bekerja dengan semangat untuk selalu menghasilkan produk dan pelayanan yang terbaik serta memperlakukan pelanggan, mitra usaha, dan pemasok dengan adil tanpa membeda-bedakannya.

1. **Gambaran Umum PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang**

PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang sebagai lokasi penelitian beralamat di jalan Diponegoro No. 14 Bandar Lampung Telp. (0721) 263206 bertugas dan berfungsi mengelola pendistribusian dan penjualan tenaga listrik kepada pelanggan listrik di provinsi Lampung secara khusus di kota Bandar Lampung. Perusahaan Perseroan ini memiliki misi yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham, menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat, mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi, serta menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan, sehingga menjadikan perusahaan yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani dan diakui di dunia internasional. PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang memiliki jumlah pelanggan sebayak 78. 378 pelanggan per periode bulan Mei 2012.

Berikut Wilayah usaha PT PLN (Persero) Wilayah Lampung  dibagi menjadi beberapa Area yakni:

1. PLN Area Tanjung Karang
2. PLN Area Metro
3. PLN Area Kotabumi

Berikut ini adalah rayon dibawah PLN Area Tanjung Karang **:**

1. Rayon Karang melayani  Tanjung Karang Barat,  Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur,  Kemiling.
2. Rayon Wayhalim melayani Rajabasa, Sukabumi, Sukarame, Kedaton, Tanjung Senang.
3. Ranting Teluk Betung melayani Padang Cermin, Punduh Pidada , Kelumbayan, Kelumbayan Barat, Panjang, Teluk Betung Barat, Teluk Betung Selatan, Teluk Betung Utara.
4. Ranting Sutami melayani  Tanjung Bintang, Tanjungsari, Way Panji, Way Sulan, Waway Karya (1/2), Merbau Mataram (1/2).
5. Ranting Natar melayani  Natar, Tegineneng, Jati Agung, Negeri Katon.
6. Ranting Sidomulyo melayani  Sidomulyo, Katibung, Penengahan, Merbau Mataram (1/2).
7. Ranting Kalianda  melayani Bakauheni, Candipuro, Kalianda, Ketapang, Palas, Rajabasa, Sragi.[[22]](#footnote-22)

Untuk memudahkan dalam proses penelitian maka penulis membatasi lokasi penelitian yaitu pada PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang yang mencakup Tanjung Karang Barat, Tanjung Karang Pusat, Tanjung Karang Timur, dan  Kemiling. Berikut ini adalah jenis-jenis Pelayanan PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang meliputi 2 (dua) jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan oleh PT PLN Rayon Karang melayani:

1. Pelayanan Pelanggan
2. Pasang Baru;
3. Tambah Daya;
4. Ganti Balik Nama;
5. Perubahan Tarif;
6. Dll.
7. Pengaduan baca meter
8. Pembayaran rekening
9. Informasi pelanggan
10. Listrik Prabayar
11. Pelayanan Teknik

PT PLN Rayon Karang memberikan pelayanan terhadap konsumennya dengan melakukan pelayanan tehknik. Pelayanan tehknik meliputi pelaksanan teknik dari pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Metode adalah cara yang dipakai untuk mencapai tujuan, dengan menggunakan metode maka akan menemukan jalan yang baik untuk memecahkan suatu masalah. Setelah masalah diketahui maka perlu diadakan pendekatan masalah dan langkah selanjutnya adalah menentukan metode yang akan diterapkan, dalam hal ini mencakup teknik mencari, mengumpulkan dan menelaah, serta mengolah data tersebut. Metode penelitian hukum adalah ilmu cara melakukan penelitian hukum secara teratur (sistematis).[[23]](#footnote-23)

1. **Jenis Penelitian**

Penelitian ini termasuk penelitian hukum normative empiris/applied normative law. Adapun yang dimaksud dengan penelitian normatif empiris adalah penelitian hukum mengenai pemberlakuan atau implementasi ketentuan hukum normatif (kodifikasi, Undang-undang atau kontrak) secara *in action* pada setiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian tersebut dapat dilakukan (terutama) terhadap bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekendur, sepanjang bahan-bahan tadi mengandung kaedah hukum.[[24]](#footnote-24)

1. **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat memaparkan dan bertujuan untuk memperoleh gambaran secara lengkap, jelas, rinci dan sistematis hasil penelitian dalam bentuk laporan penelitian sebagai karya ilmiah. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran lengkap tentang Perlindungan Hukum Konsumen Listrik di Bandar Lampung.

1. **Pendekatan Masalah**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif dan empiris. Pendekatan masalah secara normatif, yaitu pendekatan yang dilkakukan dengan jalan mempelajari, menelaah norma-norma atau kaidah-kaidah hukum yang berlaku dan berkaitan dengan masalah yang diteliti. Pendekatan masalah secara empiris, yaitu pendekatan masalah yang dilakukan dengan jalan memilih kenyataan langsung dilapangan yang menjadi objek dari penelitian. Untuk memecahkan permasalahan yang diteliti diperlukan sumber-sumber penelitian hukum yang berupa bahan-bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer meliputi data perilaku terapan dari ketentuan normatif terhadap peristiwa hukum *in concreto.*[[25]](#footnote-25) Data primer dalam penelitian diperoleh secara langsung dari PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang, dengan melakukan observasi maupun wawancara pihak-pihak terkait pada PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang yaitu Bapak Nova Sagita sebagai Manger Rayon Karang, Ibu Puti Laksmi sebagai Supervisor Pelayanan Pelanggan Rayon Karang.

1. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari studi pustaka yang meliputi perundang-undangan, yurisprudensi dan buku literatur hukum tertulis lainnya. Di samping studi pustaka, juga studi dokumen yang meliputi dokumen hukum yang tidak dipublikasikan melalui perpustakaan umum.[[26]](#footnote-26) Data sekunder dibedakan menjadi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan tersier.[[27]](#footnote-27) Penulis memperoleh data sekunder melalui perundang-undangan, literatur-literatur serta bahan hukum lainnya yang diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Bahan hukum primer (*primary law material*) merupakan bahan hukum yang bersifat mengikat berupa perundang-undangan yang terdiri dari:
2. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 26 tahun 2006 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Pemerintah Nomor 8 tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga listrik;
5. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 07 tahun 2010 tentang Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 57 tahun 2001 tentang Badan Perlindungan Konsumen Indonesia;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2001 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen;
8. Peraturan Pemerintah Nomor 59 tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan konsumen Swadaya Masyarakat;
9. Keputusan Presiden Nomor 90 tahun 2001 tentang Pembentukan badan Penyelesaian Sengketa Konsumen.
10. Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang diperoleh dari studi kepustakaan yang berupa literatur-literatur yang berkaitannya dengan permasalahan yang ditulis oleh peneliti.
11. Bahan hukum tersier yaitu bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang lebih dikenal dengan nama acuan bidang hukum, misalnya kamus hukum dan majalah hukum dan bahan-bahan diluar bidang hukum, seperti majalah dan pencarian data melalui internet.
12. **Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian yang digunakan, yaitu :

1. Studi pustaka (*library research*) dilakukan dengan cara mempelajari, membaca, mencatat, memahami dan mengutip data-data yang diperoleh dari beberapa literatur berupa buku-buku, peraturan hukum, yang berkaitan dengan permasalahan.
2. Studi lapangan (*field research*) dilakukan dengan teknik wawancara, yaitu pengumpulan data melalui pembicaraan secara langsung atau lisan kepada pihak-pihak terkait pada PT PLN (Persero) Wilayah Lampung Area Tanjung Karang Rayon Karang yaitu Bapak Nova Sagita sebagai Manger Rayon Karang, Ibu Puti Laksmi sebagai Supervisor Pelayanan Pelanggan Rayon Karang. Pengumpulan data dengan teknik wawancara bertujuan untuk mendapatkan jawaban, tanggapan serta informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Data yang diperoleh atau terkumpul selanjutnya diolah dengan menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Pemeriksaan data/editing dilakukan setelah semua data dikumpulkan melalui wawancara, tujuannya adalah untuk menentukan kelengkapan data yang sesuai dengan pokok bahasan.
2. Klasifikasi data dilakukan untuk menempatkan data menurut kelompok-kelompok yang diteliti sehingga diperoleh data yang obyektif dan sistematis sesuai dengan penelitian yang dilakukan.
3. **Analisis Data**

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk-bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan, sehingga data primer dan data sekunder yang telah dikumpulkan dan diolah selanjutnya dianalisis secara kualitatif untuk menghasilkan penelitian hukum yang lebih sempurna mengenai hal yang dibahas yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pengukuran jumlah pemakaian arus listrik sehingga memudahkan dilakukannya pembahasan serta ditarik kesimpulan yang tepat.

**IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Perlindungan Hukum Konsumen Listrik Di Bandar Lampung**

Prinsip-prinsip yang dianut dalam Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan wajib menyediakan tenaga listrik secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan/konsumen listrik. Ternyata keadaan yang ditemui sekarang berbeda jauh dengan apa yang telah ditetapkan oleh undang-undang ketenagalistrikan. Akibat krisis pasokan listrik yang dialami hampir di seluruh pelosok tanah air, PT PLN tidak mampu menyediakan tenaga listrik secara terus menerus kepada pelanggannya. Hal ini terbukti dengan seringnya pemadaman listrik bergilir yang dilakukan PT. PLN kepada pelanggan/konsumen listrik. Pemadaman listrik yang dilakukan PT PLN kepada pelanggan/konsumen listrik yang seringkali tanpa pemberitahuan terlebih dahulu membawa dampak negatif terhadap pelanggan/konsumennya. Masalah kerusakan alat-alat elektronik peralatan rumah tangga para konsumen listrik adalah yang seringkali dikeluhkan terutama konsumen listrik. Adanya ganti kerugian yang dijanjikan oleh undang-undang ketenagalistrikan ternyata masih jauh dari yang diharapkan konsumen listrik.

Hak dan kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 29 Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang berbunyi:

1. Konsumen berhak untuk :
2. Mendapat pelayanan yang baik;
3. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik;
4. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
5. Mendapat pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
6. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakubatkan kesalahan dan/atau kelalaian pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga lisrik.
7. Konsumen wajib;
8. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
9. Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
10. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
11. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik dan
12. Menaati persyaratan teknis di bidang ketenagalistrikan.
13. Konsumen bertanggung jawab apabila karena kelalaiannya mengakibatkan kerugian pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.
14. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Pasal 27 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa Hak Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik atau PT PLN (Persero) antara lain:

1. Untuk kepentingan umum, pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik dalam melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (1) berhak untuk:
2. melintasi sungai atau danau baik di atas maupun di bawah permukaan;
3. melintasi laut baik di atas maupun di bawah permukaan;
4. melintasi jalan umum dan jalan kereta api;
5. masuk ke tempat umum atau perorangan dan menggunakannya untuk sementara waktu;
6. menggunakan tanah dan melintas di atas atau di bawah tanah;
7. melintas di atas atau di bawah bangunan yang dibangun di atas atau di bawah tanah; dan
8. memotong dan/atau menebang tanaman yang menghalanginya.
9. Dalam pelaksanaan kegiatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

PT PLN (Persero) memiliki hak sebagaimana disebutkan pada Pasal 27 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa untuk kepentingan umum dalam penyediaan tenaga listrik berhak untuk melintasi sungai, danau, laut, tanah, bangunan, baik diatas maupun dibawah permukaan dengan tujuan PT PLN bisa melaksanakan kegiatan memproduksi tenaga listrik, menyalurkan tenaga listrik dari pembangkit kepada konsumen, distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik.

PT PLN juga berhak melintasi jalan umum dan jalan kereta api dan menebang tanaman yang menghalangi dalam melaksanakan kegiatan penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, serta berhak untuk masuk ke tempat umum atau perorangan atas izin dari pemerintah setempat untuk tempat umum dan izin dari pemilik bagunan atau rumah untuk perorangan dan digunakan untuk waktu sementara apabila terjadi gangguan atau masalah ketenagalistrikan. Pelaksanaan hak-hak tersebut oleh PT PLN didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan, artinya PT PLN mendapatkan haknya dengan baik tentunya tidak boleh bertentangan dengan kepentingan umum, tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan dan kesusilaan.

Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan menyebutkan bahwa kewajiban Pemegang Izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik atau PT PLN (Persero) antara lain:

1. menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan keandalan yang berlaku;
2. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
3. memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
4. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Kewajiban PT PLN (Persero) sebagaimana disebutkan pada Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan merupakan keharusan yang harus dilakukan PT PLN (Persero) dengan memperhatikan standarisasi mutu dan keandalan yang baik demi meningkatkan pelayanan kepada konsumen. Standar mutu dan keandalan yang berlaku artinya bahwa pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan. Standar mutu dan keandalan yang berlaku digunakan dalam melaksanakan kegiatan memproduksi tenaga listrik, menyalurkan tenaga listrik dari pembangkit kepada konsumen, distribusi tenaga listrik dan/atau penjualan tenaga listrik.

Kewajiban PT PLN untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat adalah mengenai bagaimana PT PLN berusaha untuk melayani konsumen dalam pemasanagan baru, tambah daya, ganti balik nama, perubahan tarif, menanggapi pengaduan baca meter, malayani pembayaran rekening listrik dengan menyediakan pos pembayaran yang cukup, serta memberikan informasi yang benar mengenai ketenagalistrikan dan juga memberikan pelayanan terhadap konsumennya dengan melakukan pelayanan tehknik. Pelayanan tehknik meliputi pelaksanan teknik dari pelayanan pelanggan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Kewajiban tersebut merupakan bentuk dan konsekuensi sebagai Badan Usaha Milik Negara demi mewujudkan cita-cita PLN, yaitu: Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik. Pengukuran jumlah pemakaian arus listrik dengan baik oleh PT PLN (Persero) merupakan wujud dari tanggung jawab dan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat.

1. **Upaya Hukum Yang Dapat Dilakukan Konsumen Sehubungan Dengan Tegangan Listrik Tinggi Di Bandar Lampung**

Pasal 1365 KUH Perdata mengatur syarat-syarat untuk menuntut ganti kerugian akibat perbuatan melanggar hukum yang menyatakan bahwa tiap perbuatan melanggar hukum, yang membawa kerugian kepada orang lain, mewajibkan orang yang karena salahnya menerbitkan kerugian itu mengganti kerugian tersebut. Dari sisi kepentingan perlindungan konsumen, terutama untuk syarat kesepakatan perlu mendapat perhatian, sebab banyak transaksi antara pelaku usaha dengan konsumen yang cenderung tidak balance . Banyak konsumen ketika melakukan transaksi berada pada posisi yang lemah. Suatu kesepakatan menjadi tidak ada sah apabila diberikan karena kekhilafan, paksaan, atau penipuan. Selanjutnya untuk mengikatkan diri secara sah menurut hukum ia harus cakap untuk berbuat menurut hukum, dan oleh karenanya maka ia bertanggung jawab atas apa yang dilakukan. Akibatnya apabila syarat-syarat atau salah satu syarat sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 1320 KUH Perdata tersebut tidak dipenuhi, maka berakibat batalnya perikatan yang ada atau bahkan mengakibatkan tuntutan-tuntutan penggantian kerugian bagi para pihak yang tidak memenuhi persyaratan tersebut.[[28]](#footnote-28)

Pada umumnya jual beli tenaga listrik antara pelaku usaha (PT.PLN ) dengan konsumen/pelanggan listrik, didasarkan pada perjanjian yang telah ditetapkan secara sepihak oleh pelaku usaha (perjanjian baku/standar). Perjanjian tersebut mengandung ketentuan yang berlaku umum (massal) dan konsumen hanya memiliki dua pilihan: menyetujui atau menolak. Kekhawatiran yang muncul berkaitan dengan perjanjian baku dalam jual beli tenaga listrik adalah karena dicantumkannya klausul eksonerasi *(exception clause)*. Klausula eksonerasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pelaku usaha. Di dalam Pasal 18 ayat (1) huruf. a UUPK diatur mengenai larangan pencantuman klausula baku pada setiap dokumen atau perjanjian apabila menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha.

Masalah tanggung jawab hukum perdata *(civielrechtelijke aanspraakelijkheid)* dapat dilihat dari formulasi Pasal 1365 KUH Perdata yang mengatur adanya pertanggung jawaban pribadi si pelaku atas perbuatan melawan hukum yang dilakukannya *(persoonlijke aansprakelijkheid )*. Di samping itu, undang-undang mengenal pula pertanggung jawaban oleh bukan si pelaku perbuatan melawan hukum sebagaimana diatur di dalam Pasal 1367 KUH Perdata. Pasal ini menegaskan bahwa setiap orang tidak saja bertanggung jawab atas kerugian yang disebabkan oleh perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan oleh perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungan-nya, disebabkan oleh barang-barang yang berada di bawah pengawasannya. Dari pasal ini nampak adanya pertanggung jawaban seseorang dalam kualitas tertentu *(kwalitatieve aansprakelijkheid)*. Pada asasnya kewajiban untuk memberikan ganti rugi hanya timbul bilamana ada unsur kesalahan pada si pelaku perbuatan melawan hukum dan per-buatan tersebut dapat dipertanggungjawabkan kepadanya. Jadi harus ada unsur kesalahan pada si pelaku dan perbuatan itu harus dapat dipertanggungwabkan kepadanya *(schuld aansprakelijkheid)*. Dari segi hukum perdata, tanggung jawab hukum tersebut dapat ditimbulkan karena wanprestasi, perbuatan melanggar hukum *( onrechtmatige daad ),* dan dapat juga karena kurang hati-hatinya mengakibatkan cacat badan *( het veroozaken van lichamelijke letsel )*.

Di samping itu, di dalam UUPK juga telah diatur mengenai tanggung jawab pelaku usaha sebagaimana tercantum di dalam Pasal 19 yaitu :

1. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasayang menghasilkan atau diperdagangkan.
2. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 (tujuh) hari setelah transaksi.
4. Pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsure kesalahan.
5. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan konsumen.

Memperhatikan substansi Pasal 19 ayat (1) dapat diketahui bahwa tanggung jawab pelaku usaha, meliputi :

Menurut pasal ini pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Dengan demikian, secara normatif telah ada ketentuan yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha, sebagai upaya melindungi pihak konsumen. Secara teoritik, di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) diatur beberapa macam tanggung jawab ( liability ) sebagai berikut : ( Johannes. Gunawan,1999 : 45-46 )

* 1. *ContractualLiability*Dalam hal terdapat hubungan perjanjian (privity of contract) antara pelaku usaha (barangatau jasa) dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada Contractual Liability (Pertanggungjawaban Kontrak-tual), yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasil-kannya atau memanfaatkan jasa yang diberi-kannya. Selain berlaku UUPK, khususnya ketentuan tentang pencantuman klausula baku sebagaimana diatur dalam Pasal 18 UUPK, maka tanggung jawab atas dasar perjanjian dari pelaku usaha, diberlakukan juga hukum perjanjian sebagaimana termuat di dalam Buku III KUHPerdata.  
     2.ProductLiability  
     Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian *(no privity of contract)* antara pelaku usaha dengan konsumen, maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada *Product Liability* (Pertanggung jawaban Produk), yaitu tanggung jawab perdata secara langsung *(Strict Liability)* dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya /atau diproduksi oleh pelaku usaha tersebut.   
     3.ProfessionalLiability  
     Dalam hal tidak terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, tetapi prestasi pemberi jasa tersebut tidak terukur sehingga merupakan perjanjian ikhtiar *(inspanning-sverbintenis),* maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada Professional Liability (Pertanggung jawaban Profesional), yang menggunakan tanggung jawab perdata secara langsung *(Strict Liability)* dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya. Sebaliknya, dalam hal terdapat hubungan perjanjian antara pelaku usaha dengan konsumen, dan prestasi pemberi jasa tersebut terukur sehingga merupakan perjanjian hasil (resultaants verbintennis), maka tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada Professional Liability, yang menggunakan tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian (Contractual liability) dari pelaku usaha atas kerugian yang dialami konsumen-konsumen akibat memanfaatkan jasa yang diberikannya tersebut.  
     4.CriminalLiability  
     Dalam hal hubungan pelaku usaha dengan negara dalam memelihara keselamatan dan keamanan masyarakat ( baca: konsumen), maka tanggungjawab pelaku usaha didasarkan pada Criminal Liability (pertanggungjawaban pidana), yaitu tanggungjawab pidana dari pelaku usaha atas terganggunya keselamatan dan keamanan masyarakat (konsumen).  
     Dalam jual beli tenaga listrik terdapat perjanjian antara PT.PLN dengan konsumen/pelanggan listrik. Oleh karena itu tanggung jawab pelaku usaha didasarkan pada Contractual Liability, yaitu tanggung jawab perdata atas dasar perjanjian / kontrak dari pelaku usaha, atas kerugian yang dialami konsumen akibat membeli listrik dari PT.PLN .

Setiap konsumen listrik yang merasa dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT PLN (Persero) dapat menyelesaikan sengketanya melalui pengadilan atau di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam UUPK. Namun demikian, penyelesaian sengketa harus selalu diusahakan secara damai terlebih dahulu antara konsumen listrik sebagai pengguna tenaga listrik dengan PT PLN (Persero) sebagai pelaku usaha. Penyelesaian sengketa secara damai dapat dilakukan dengan pengajuan komplain atau keluhan oleh konsumen kepada PT PLN (Persero), apabila PT PLN (Persero) menerima atau merespon komplain tersebut dengan baik dan bersedia memberikan kompensasi berupa ganti rugi yang layak, maka sengketa telah terselesaikan dengan baik melalui cara damai sehingga konsumen tidak perlu mengajukan gugatan melalui BPSK (Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen) atau pengadilan negeri. Namun apabila ternyata PT PLN (Persero) tidak menunjukkan itikad baik dengan tidak menaggapi komplain dari konsumen listrik tersebut dan juga menolak untuk memberikan ganti rugi yang layak, maka konsumen listrik tersebut dapat mengajukan gugatan melalui BPSK atau pengadilan negeri.

Dasar gugatan yang dapat diajukan oleh konsumen listrik adalah bahwa PT PLN (Persero) telah melakukan pelanggaran hak-hak konsumen sebagaimana telah diatur dalam UUPK dan Undang-undang Ketenagalistrikan atau dapat juga mengajukan gugatan dengan dasar bahwa PT PLN (Persero) melakukan ingkar janji (wanprestasi) akan kewajiban untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam milik warga yang mengalami kerusakan

Kewajiban PT PLN (Persero) untuk melakukan pengantian elektronik dan bohlam. Terhadap wanprestasi yang dilakukan tersebut, maka PT PLN (Persero) wajib membayar ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh konsumen listrik. Namun demikian, harus terdapat hubungan sebab akibat atau hubungan kausal antara wanprestasi dan kerugian yang diderita oleh konsumen sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1247 dan Pasal 1248 KUH Pdt. Wanprestasi yang yang dilakukan PT PLN (Persero) dapat menimbulkan akibat langsung berupa kerugian bagi debitur (pihak yang berhak atas prestasi) dapat ditentukan dengan melihat hubungan kausal dengan menentukan adanya hubungan kausal atau sebab akibat, yaitu apabila sebab tersebut selaras menimbulkan akibat, dimana antara sebab dan akibat telah ada hubungan yang erat.

Penyelesaian sengketa di BPSK dapat dilakukan dengan mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen kepada BPSK, baik secara tertulis maupun lisan melalui secretariat BPSK. Pemohon yang mengajukan permohonan penyelesaian sengketa konsumen yang dibuat secara tertulis akan diberikan bukti tanda terima oleh sekretariat BPSK. Setiap penyelesaian sengketa konsumen di BPSK dilakukan oleh Majelis yang dibentuk berdasarkan Keputusan Ketua BPSK dan dibantu oleh Panitera. Majelis tersebut haruslah memiliki anggota yang berjumlah ganjil dan paling sedikit tiga orang yang mewakili unsur pemerintah, unsur konsumen dan unsur pelaku usaha, adapun ketua Majelis akan ditetapkan dari unsur pemerintah dan panitera berasal dari anggota sekretariat yang ditunjuk dengan surat penetapan Ketua BPSK. Ketua BPSK memanggil PT PLN (Persero) selaku pelaku usaha secara tertulis disertai fotocopy permohonan penyelesaian sengketa konsumen, selambat-lambatnya dalam waktu tiga hari kerja sejak permohonan penyelesaian sengketa diterima secara benar dan lengkap. Surat panggilan tersebut mencantumkan secara jelas mengenai hari, tanggal, jam dan tempat persidangan serta kewajiban PT PLN (Persero) untuk memberikan surat jawaban terhadap penyelesaian sengketa konsumen dan disampaikan pada persidangan pertama. Persidangan pertama dilaksanakan selambat-lambatnya pada hari kerja ketujuh terhitung sejak diterimanya permohonan penyelesaian sengkete konsumen oleh BPSK.

Metode yang digunakan dalam menyelesaikan sengketa konsumen yang terjadi adalah konsiliasi, mediasi atau arbitrase berdasarkan pilihan dari para pihak yang bersengketa. Konsiliasi adalah suatu proses penyelesian sengketa diantara pihak bersengketa dengan melibatkan pihak ketiga yang netral dan tidak memihak. Sementara itu, Mediasi adalah proses negosiasi penyelesaian sengketa atau pemecahan masalah dimana pihak ketiga yang tidak memihak bekerjasama dengan para pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan. Sedangkan pengertian Arbitrase berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan, yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.

PT PLN (Persero) dan konsumen listrik sebagi pihak yang bersengketa harus menghadiri persidangan yang diseleggarakan BPSK, apabila salah satu pihak tidak hadir pada persidangan pertama, maka Majelis memberikan kesempatan terakhir kepada konsumen dan PT PLN (Persero) atau konsumen untuk hadir pada persidangan kedua dengan membawa alat bukti yang diperlukan. Persidangan kedua diselenggarakan selambat-lambatnya dalam waktu lima hari kerja terhitung sejak hari persidangan pertama dan diberitahukan dengan surat panggilan kepada PT PLN (Persero) dan konsumen oleh secretariat BPSK. Bilamana pada persidangan kedua konsumen tidak hadir maka gugatannya dinyatakan gugur demi hukum, sebaliknya jika PT PLN (Persero) yang tidak hadir, maka gugatan konsumen dikabulkan oleh Majelis hakim tanpa kehadiran PT PLN (Persero).

BPSK wajib mengeluarkan Putusan paling lambat 21 hari setelah gugatan diterima. Apabila PT PLN (Persero) tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu 14 hari atas putusan yang telah dikeluarkan BPSK, maka PT PLN (Persero) dianggap menerima putusan tersebut, namun apabila PT PLN (Persero) berkeberatan atas putusan tersebut, maka dapat mengajukan keberatan kepada pengadilan negeri. Pengadilan negeri wajib mengeluarkan putusan paling lambat 21 hari setelah keberatan diterima, kemudian pengajuan kasasi ke Mahkamah Agung dapat dilakukan paling lambat 14 hari setelah dikeluarkannya putusan pengadilan negeri.

Dalam waktu paling lambat 30 hari, Mahkamah Agung harus mengeluarkan putusan. Penyelesaian sengketa dilakukan melalui jalur pengadilan, maka gugatan yang diajukan konsumen dapat dilakukan secara langsung tanpa terlebih melalui BPSK. Gugatan dapat diajukan melalui pengadilan negeri ditempat kedudukan konsumen. Adapun tata cara penyelesaian sengketa konsumen dipengadilan mengacu pada ketentuan hukum acara perdata, dalam hal ini berlakulah ketentuan Pasal 64 UUPK, dimana hakim mengacu pada ketentuan hukum perdata sepanjang tidak bertentangan dengan UUPK, apabila ada perbedaan maka yang digunakan adalah ketentuan UUPK. Putusan yang dikeluarkan oleh pengadilan negeri dapat diajukan banding dan kasasi sebagaimana layaknya perkara perdata biasa.

Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang yang diadukan oleh warga dikarenakan adanya tegangan listrik yang tiba-tiba tinggi sehingga mengakibatkan alat elektronik dan bohlam warga rusak. Pada awalnya pihak PT PLN tidak menanggapi pengaduan warga, sehingga warga mengadukannya ke pihak YLKI. Akhirnya pihak PT PLN cabang Tanjung Karang mendatangi kantor YLKI untuk membahas masalah kerusakan alat elektronik dan bohlam milik warga akibat tegangan listri yang tinggi pada tanggal 4 Maret 2011. Dalam pertemuan itu PLN bersedia mengganti kerugian warga.

Ada tiga hal yang telah disepakati bersama antara pihak PT PLN, YLKI dan warga.

1. Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang bersedia memperbaiki seluruh barang-barng

elektronik warga, terutama warga yang tercantum dalam daftar pengaduan.

2. Mengganti semua lampu bohlam yang pecah dengan lampu yang baru.

3. Akan ditanam grounded di rumah-rumah warga untuk mengantisipasi tegangan listrik

tinggi.

Pihak YLKI sebagai lembaga perlindungan konsumen yang menyampaikan pengaduan warga ke pihak PT PLN, menyatakan akan membuatkan berita acara kesepakatan dalam penyelesaian sengketa warga dengan pihak PT PLN. YLKI juga memantau setiap perkembangan yang dilakukan pihak PLN.[[29]](#footnote-29)

**V. KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Perlindungan hukum konsumen listrik akibat teganggan tinggi yang ada di Bandar lampung telah sesuai dengan UUPK dimana PT PLN selaku pelaku usaha bersedia menganti kerugian yang dialami warga di tanjung Karang.

2. Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen listrik akibat teganggan tinggi yang ada di Bandar lampung yaitu dengan meminta bantuan pihak YLKI. Ada tiga hal yang telah disepakati bersama antara pihak PT PLN, YLKI dan warga yaitu Pihak PT PLN Cabang Tanjung Karang bersedia memperbaiki seluruh barang-barang elektronik warga, terutama warga yang tercantum dalam daftar pengaduan, mengganti semua lampu bohlam yang pecah dengan lampu yang baru dan akan ditanam *grounded* di rumah-rumah warga untuk mengantisipasi tegangan listrik tinggi.

**DAFTAR PUSTAKA**

Kristiyanti, Celinba Tri Siwi, 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Sinar Grafika, Jakarta.

Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, 2005. Hukum Perlindugan Konsumen. Raja Grafindo, Jakarta.

Shidarta. 2000. Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia. Grasindo, Jakarta.

Sasongko, Wahyu,.2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Unila, Bandar Lampung.

Kitab Undang Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 42. Tahun 1999.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan,

1. Wahyu Sasongko, 2007. Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen. Unila Bandar Lampung, hal. 2. [↑](#footnote-ref-1)
2. Wahyu Sasongko, 2007. *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*. Unila Lampung, hal 30. [↑](#footnote-ref-2)
3. Ibid. hal 31 [↑](#footnote-ref-3)
4. AZ. Nasution, 1995, *Konsumen dan Hukum*, Pustaka Sinar Harapan, hlm 69-70 [↑](#footnote-ref-4)
5. Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, hlm 2. [↑](#footnote-ref-5)
6. Sidharta, 2000. Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Grasindo, Jakarta.hal 4 [↑](#footnote-ref-6)
7. Wahyu Sasongko, 2007, *Ketentuan-ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila, Bandar lampung, hlm 33. [↑](#footnote-ref-7)
8. Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, 2005, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 1. [↑](#footnote-ref-8)
9. Purwandoko, Prasetya Hadi, 1997. Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen, UNS, Surakarta. Hal 4 [↑](#footnote-ref-9)
10. Ahmadi Miru dan Sutarman yodo, 2005, Hukum Perlindungan Konsumen, Rja Grafindo Persada, Jakarta, hlm 53. [↑](#footnote-ref-10)
11. Wahyu Sasogko, 2007. *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Unila Bandar Lampung., hal 66. [↑](#footnote-ref-11)
12. Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1991, *Kamus Bahasa Indonesia*, edisi kedua, cet. 1, Balai Pustaka, Jakarta, Hlm 1006 [↑](#footnote-ref-12)
13. Wahyu Sasongko, op. cit: Hlm.96 [↑](#footnote-ref-13)
14. *Ibid*, Hlm. 20 [↑](#footnote-ref-14)
15. Abdulkadir Muhammad, 2008, *Hukum Pengangkutan Niaga*, Penerbit PT Citra Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 48 [↑](#footnote-ref-15)
16. H.E. Saefullah, 2000, *Tanggung Jawab Produsen (product liability) dalam Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung, Hlm. 46 [↑](#footnote-ref-16)
17. Agnes M. Taor, 1988, *Penyalahgunaan keadaan dan Tanggung Jawab atas Produk di Indonesia*. Yayasan Pusat Pengkajian dan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta, Hlm. 7 [↑](#footnote-ref-17)
18. Shidarta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen,* PT Grasindo, Jakarta, Hlm. 67 [↑](#footnote-ref-18)
19. <http://www.Imannurrohim.wordpress.com/2010/09/23/defenisi-tenaga-listrik/diakses> tanggal 25 September tahun 2012 [↑](#footnote-ref-19)
20. <http://www.pln.co.id> diakses tanggal 4 April tahun 2012 [↑](#footnote-ref-20)
21. Todung Mulya Lubis,1992, *Hukum dan Ekonomi*, Sinar harapan. Hlm. 7 [↑](#footnote-ref-21)
22. <http://www.pln.co.id/lampung/?p=62> diakses tanggal 4 April 2012 [↑](#footnote-ref-22)
23. Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm 57. [↑](#footnote-ref-23)
24. Soerjono Soekamto dan Sri Mamudji, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia Press, Jakarta, 1985, hlm 70 [↑](#footnote-ref-24)
25. Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung. Hlm. 151 [↑](#footnote-ref-25)
26. *Ibid* [↑](#footnote-ref-26)
27. Soerjono Soekanto, 1985*, Pengantar Penelitian Hukum Universitas Indonesia*, UI-Press, Jakarta. Hlm. 32 [↑](#footnote-ref-27)
28. . Subekti, 1992:35 [↑](#footnote-ref-28)
29. Tribun lampung, kamis 17 Maret 2011. [↑](#footnote-ref-29)