

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan tatanan multikultur, tidak semata-mata dari aspek geografis, budaya perilaku, sumberdaya alam, namun sekaligus memiliki keragaman etnis sebut saja misalnya etnis Melayu, Madura, Jawa, Batak Dan Minangkabau. Ditinjau dari sudut komunitas, terlihat begitu heterogennya masyarakat Indonesia, mereka yang hidup diperkotaan, pedesaan, pegunungan, lembah daratan, atau pesisir pantai dan lautan, memperlihatkan keragaman itu. Hal itu masih juga terlihat multikultural dengan melihat budaya yang mereka miliki, bagaimana budaya moderen, globalisasi akan bertemu dengan budaya tradisional-budaya pedesaan, teknologi moderen dan teknologi dikampung-kampung.¹ Oleh karena itu, Negara Indonesia diberkati tuhan dengan kekayaan sumber daya alam dan sumber daya manusia, yang tersebar diseluruh Nusantara Indonesia, karenanya kekayaan itu patut dijaga dan dilestarikan agar terjadi keharmonisan diantara keduanya. Dimana sumber daya alam dapat dimanfaatkan dan dilestarikan dengan baik, juga sumber daya manusia yang mendapatkan kesejahteraan hidupnya.

¹ Anthon F.Susanto, *Filsafat & Teori Hukum* (Dinamika Tafsir Pemikiran Hukum di Indonesia), Pranada, Bandung Media Group,2019, hlm 269-270

Tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia,² baik materil maupun spiritual, yaitu dengan tersedianya kebutuhan pokok: sandang (pakaian), pangan (makanan), dan papan (perumahan) yang layak. Tujuan lain adalah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang berarti tersedianya pendidikan dalam arti luas bagi seluruh rakyat. Kesejahteraan dan kecerdasan itu merupakan wujud dari pembagunan yang berperikemanusiaan sebagaimana yang diamanatkan oleh Pancasila yang telah diterima sebagai falsafah dan ideologi negara Indonesia serta Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).³

Pasal 27 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa tiap-tiap warga negara berhak memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan. Untuk memperoleh hidup yang layak bagi kemanusiaan itu dalam rangka mewujudkan Kesejahteraan dan kecerdasan, perlu penyediaan barang dan jasa dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang terjangkau masyarakat.

Dewasa ini, perkembangan ekonomi telah membawa dampak besar bagi manusia, terlebih lagi perkembangan zaman akan teknologi dan informasi yang begitu pesat sehingga membuat orang-orang berlomba untuk menciptakan sebuah

² Terdapat dalam tujuan pembangunan nasional sebagaimana tercantum di dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, alinea keempat: “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahtraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang mendasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, keadilan sosial.”

³ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm 1

jenis karya dan variasi barang dan jasa untuk diproduksi. Hal positif yang dapat diambil dalam hal ini adalah masyarakat sebagai konsumen dapat dengan mudahnya menggunakan barang dan/atau jasa sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan yang dimiliki. Akan tetapi dampak negatif dari hal tersebut yaitu, terjadinya ketidakseimbangan antara pelaku usaha dan konsumen, sedangkan masyarakat sebagai konsumen menjadi titik lemah. Di sini konsumen menjadi objek aktifitas bisnis para pelaku usaha untuk memperoleh keuntungan.

Praktek monopoli dan tidak adanya perlindungan konsumen telah meletakan posisi konsumen dalam tingkat yang rendah dalam menghadapi para pelaku usaha. Tidak adanya alternatif yang diambil/dipilih oleh konsumen telah menjadi suatu hal yang umum dalam dunia usaha atau industri di Indonesia. Ketidak berdayaan konsumen dalam menghadapi pelaku usaha ini jelas sangat merugikan kepentingan masyarakat. Pada umumnya para pelaku usaha berlindung dibalik *Standard Contract* atau Perjanjian Baku yang telah ditanda tangani oleh kedua belah pihak (antara pelaku usaha dan konsumen), atapun melalui informasi semu yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen.⁴

Pemahaman bahwa semua masyarakat adalah konsumen, maka melindungi konsumen berarti juga melindungi seluruh rakyat Indonesia. Hal ini, sesuai dengan alinea IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, maka perlindungan konsumen menjadi penting. Konsumen atau masyarakat

⁴ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta, 2003, hlm 12

merupakan pelaksanaan pembangunan yang sekaligus juga sumber pemupukan modal bagi pembangunan, maka untuk kelangsungan nasional mutlak diperlukan perlindungan kepada konsumen itu. Oleh karena itu, dibentuklah Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang selanjutnya disebut Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK).

Perlindungan konsumen merupakan suatu istilah yang digunakan untuk menggambarkan bahwa adanya hukum yang memberikan perlindungan kepada konsumen apabila ada kerugian dari produk barang dan/atau jasa. Konsumen merupakan orang yang menggunakan barang dan/atau jasa yang telah tersedia, baik untuk kepentingan sendiri ataupun untuk kepentingan orang lain dan hal tersebut tidak untuk diperjual belikan. Penggunaan barang dan/jasa dalam masyarakat mempunyai implikasi yang sangat luas bagi kehidupan konsumen. Maka dari itu bentuk perlindungan yang diberikan diharuskan mencakup segala hal yang memungkinkan konsumen tidak mengalami kerugian.⁵

Merujuk UUPK mengenai hak konsumen adalah:⁶

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhnya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya;

⁵ Burhanudin S, *Pemikiran Hukum Perlindungan Konsumen dan Srtifikasi Halal*, UIN-Maliki Press, Malang, 2011, hlm 1.

⁶ Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Konsumen

- i. Hak-hak yang diatur dalam perundang-undangan lainnya.

Penjabaran dari hak-hak konsumen di atas yakni:⁷

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi barang dan atau jasa. Oleh karena itu, konsumen berhak mendapatkan manfaat dari barang dan/atau jasa yang akan dikonsumsi. Dalam perolehan manfaat dari barang dan/atau jasa tentunya, tidak mengancam keselamatan jiwa dan harta benda konsumen itu sendiri, karenanya konsumen dapat mendapatkan kenyamanan dan aman dalam penggunaan barang dan/atau jasa tersebut.
- b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Disini pelaku usaha harus membebaskan konsumen dalam memilih barang dan/atau jasa ketika konsumen ingin membelinya, maksudnya pelaku usaha tidak berhak memutuskan secara paksa barang dan/atau jasa apa yang konsumen harus gunakan atau beli. Karena pelaku usaha harus membebaskan konsumen dalam memilih agar sesuai dengan kemampuan finansial dan kebutuhan konsumen, serta tidak boleh mendapat tipu daya dari pelaku usaha.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa. Mengenai jual beli barang dan/atau jasa pelaku usaha harus memberikan informasi yang benar, jelas, jujur dan seakurat mungkin atau sedetail-detainya mengenai barang dan/atau jasa yang akan dibeli/gunakan oleh konsumen sehingga konsumen tahu betul apa yang mereka inginkan atau mereka butuhkan.
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhnya atas barang dan/atau jasa yang digunakan. Mengonsumsi barang dan/atau jasa tidak jarang konsumen mendapat kerugian. Hal tersebut menandakan ada kelemahan dalam barang dan/atau jasa yang konsumen gunakan yang diproduksi oleh pelaku usaha. Di sini peran pelaku usaha harus menerima pendapat dan keluhan konsumen dengan lapang dada. Karena pelaku usaha harus bisa mencari solusi akan masalah tersebut. Jika dilihat dari sudut pandang lain pelaku usaha dapat keuntungan dari pendapat dan keluhan konsumen, karena pendapat mereka (konsumen) menjadikan usaha kita lebih baik dan meningkatkan daya saing dalam dunia bisnis.
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Pelaku usaha selaku yang menawarkan barang dan/atau jasa pasti sudah mampu memahami barang dan/atau jasa yang mereka tawarkan atau mereka jual. Di sisi lain, konsumen belum tahu apalagi memahami barang dan/atau jasa yang akan mereka gunakan atau mereka beli/konsumsi. Di sinilah titik lemah bagi konsumen dibanding pelaku usaha.

⁷ Gabriela Patricia, Ags 2016. *Perlindungan Konsumen Listrik dalam Pemadaman Listrik Sepihak Oleh PT.PLN (PERSERO)*. Volume 5, No.6. <https://www.neliti.com>. 17 Oktober 2019.

Oleh karena itu diperlukan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa yang patut bagi konsumen. Di sini berarti tidak berpihak pada salah satu pihak dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

- f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen. Sudah dijelaskan pada point sebelumnya bahwa posisi yang lemah disini adalah konsumen, karenanya pemerintah dan para pelaku usaha harus memberikan pendidikan dan pembinaan pada konsumen agar konsumen tahu mana yang benar dan tidak. Salah satu contohnya adalah memberikan penyuluhan kepada masyarakat selaku konsumen agar hati-hati dan cerdas memilih suatu barang dan/atau jasa.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif. Seperti pada Pasal 28 I ayat (2) yang berbunyi “setiap orang bebas dari perlakuan diskriminatif atas dasar apa pun dan berhak mendapat perlindungan perlakuan yang bersifat diskriminatif itu”. Artinya pelaku usaha harus memperlakukan konsumen sama, tidak membeda-bedakannya ataupun memandang konsumen dari perbedaan agama, ras, bangsa, kekayaan maupun status sosial. Terkecuali sudah ada perjanjian yang mengikat sebelumnya. Salah satu contohnya yaitu kelas eksekutif dan ekonomi dalam penggunaan atau pembelian tiket kereta api, karena hal ini telah disetujui adanya perbedaan pada tarif pembelian tiket.
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagai mana mestinya. Ini lah mengapa peraturan perlindungan konsumen lahir, apabila barang dan/atau jasa tidak sesuai informasi yang diberikan pelaku usaha atau pun perjanjian konsumen berhak mendapatkan hak nya berupa kompensasi, ganti rugi atau penggantian. Hal ini bertujuan agar konsumen nyaman tanpa merasakan rugi.
- i. Hak-hak yang diatur dalam perundang-undangan lainnya. Seiring dengan berkembangnya zaman kebutuhan konsumen bertambah sehingga kebutuhan juga bertambah begitupun dengan hak konsumen yang semakin hari semakin harus terpenuhi. Dengan hal ini tentunya pemerintah berkesempatan untuk memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen sehingga konsumen terjamin hak-hak nya.

Sehubung dengan perlindungan konsumen yang berkaitan dengan akibat pengaruh dari era globalisasi yang menyebabkan kebutuhan masyarakat Indonesia salah satunya terhadap teknologi semakin tinggi. Tentu saja masyarakat pasti membutuhkan teknologi dalam kehidupannya supaya mereka bisa bersaing dan tidak tertinggal. Kegunaan dari teknologi pun bermacam-macam seperti dalam bidang komunikasi, informatika, transportasi, perindustrian, kesehatan dan berbagai bidang

lainnya, bahkan dalam kehidupan sehari-hari pun teknologi bermanfaat. Berkat adanya teknologi di tengah-tengah masyarakat, mempermudah masyarakat untuk beraktivitas, misalnya dalam melakukan kegiatan masyarakat dapat menghemat waktu, tenaga, pikiran, serta biaya dalam beraktivitas. Arti dari teknologi sangat penting bagi masyarakat. Terkait membahas teknologi, teknologi tidak dapat terlepas dari energi listrik. Adanya teknologi karena adanya energi listrik, tanpa adanya energi listrik maka teknologi tidak dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Mengingat energi listrik merupakan salah satu kebutuhan penting bagi kehidupan manusia, jika tidak ada listrik aktivitas manusia tidak akan berjalan dan tidak akan dapat bersaing dengan negara lain. Di Indonesia penyediaan listrik dikuasai oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), untuk selanjutnya disingkat PLN adalah perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat diseluruh wilayah Indonesia. PLN salah satu perusahaan negara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mempunyai peranan strategis untuk menjang pertumbuhan ekonomi negara⁸. PT.PLN merupakan sebuah perusahaan yang diberi hak khusus untuk memonopoli penyelenggaraan penyediaan listrik untuk rakyat, yang dikelola oleh pemerintah dengan tujuan memberi pelayanan yang optimal dengan biaya yang tidak terlalu membebankan rakyat. Mengingat begitu pentingnya listrik bagi kehidupan manusia, maka pemerintah selaku pelaku usaha

⁸ <https://www.pertamina.com/industrialfuel/id/our-customer/pt-pln-persero/>, diakses pada tanggal 14 November 2019, Pukul 14.47 Wib.

yang bergerak di bidang listrik yaitu PLN harus memberikan pelayanan dan kualitas listrik sesuai dengan Pasal 28 Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan selanjutnya disebut UU Ketenagalistrikan;

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan kendala yang berlaku;
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Pasal 29 UU Ketenagalistrikan, mengenai hak dan kewajiban konsumen:

(1) Konsumen berhak untuk:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik;
- b. Mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan kendala yang baik;
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian dan pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik.

(2) Konsumen wajib:

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik
- e. Menaati persyaratan teknis dibidang ketenagalistrikan.

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Milik Usaha Negara (BUMN) sedangkan maksud dan tujuan BUMN berdasarkan Pasal 2 ayat (1C) Undang-Undang No.19 2003 Tentang BUMN menyatakan tujuan pendiri BUMN adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa yang bermutu tinggi dan

memadai bagi pemenuhan hajat hidup orang banyak.⁹ Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah badan usaha yang seleuruhnya atau sebagian modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.¹⁰ PT.PLN sendiri diberikan kekuasaan dan menjamin mutu kualitas listrik berdasarkan pada UU Ketenagaan Listrik. Dengan kuasanya, PLN diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan rakyat terhadap pasokan listrik untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (masyarakat) sehingga dapat meningkatkan kualitas kehidupan maupun perekonomian masyarakat dan PLN pun dapat menyediakan kualitas listrik yang baik secara merata dan bermutu. Listrik merupakan kebutuhan manusia yang sangat penting. Sejak adanya listrik manusia mengalami kemajuan yang sangat pesat dalam berbagai bidang, seperti teknologi elektronik, perdagangan, industri dan lainnya.

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu unit pelayanan publik seharusnya memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat selaku pengguna jasa yang diberikan oleh PT. PLN (Persero). Namun pada kenyataan sampai saat ini masyarakat masih saja dihadapkan dengan berbagai masalah ketenagalistrikan. Salah satunya mengenai standa pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN (Persero) masih belum sesuai dengan keinginan dari para konsumen dan seperti yang terjadi pada awal tanggal 04 Agustus 2019 yang sempat menggemparkan tanah air (Negara Indonesia) terutama daerah Jawa Barat, Jakarta, dan Bali, dikarenakan terjadinya pemadaman

⁹ Undang-Undang No 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara

¹⁰ Mulhadi, *Hukum Perusahaan (Bentuk-Bentuk Badan Usaha di Indonesia)*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2010, hlm 151

sepihak oleh PLN tanpa adanya informasi terlebih dahulu dan pemadaman ini terjadi akibat terganggunya SUTET (Saluran Udara Tenaga Ekstra Tinggi) sehingga menyebabkan pemadaman yang cukup lama di wilayah Jawa Barat, Jakarta dan Bali. Padahal masyarakat sangat bergantung sekali pada listrik, hal ini disebabkan energi listrik sangat membantu kehidupan sehari-hari masyarakat contoh kecilnya, dengan adanya energi listrik dapat membantu masyarakat mendapatkan cahaya ketika dimalam hari, membantu para ibu rumah tangga saat memasak nasi, memberikan energi batrai pada smartphone yang sering digunakan masyarakat sehari-hari dan membantu berjalan ushanya pabrik tekstil/industri dalam memproduksi barangnya. Oleh karena itulah energi listrik sangat bermanfaat, bisa meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Adanya pemadaman listrik secara tiba-tiba dan lambannya perbaikan yang dilakukan hingga berhari-hari, disitu dapat dikatakan pihak PT.PLN sebagai penyedia listrik tidak memiliki itikad baik (*good faith*) untuk memberikan informasi terlebih dahulu apabila akan terjadi pemadaman listrik. Konsumen sebagai pembeli listrik secara sepihak dijatuhi sanksi yang berupa denda jika terlambat melakukan pembayaran tagihan listrik. Apabila diputar balikan sanksi kompensasi maupun ganti rugi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pihak penyedia listrik yang terlambat merealisasikan pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat.¹¹ Pemberiaan kompensasi yang diberikan oleh PT PLN (Persero) seharusnya diberikan sesuai

¹¹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia Edisi Revisi*, Gramedia Widiasarana, Jakarta Indonesia, 2000, hlm 173

dengan Pasal 6 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara, yaitu:

Pasal 6 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) yaitu:

- (1) PT PLN (Persero) wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% (sepuluh persen) diatas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan, untuk indikator:
 - a. Lama gangguan
 - b. Jumlah gangguan
 - c. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah
 - d. Kesalahan pembacaan kWh meter;
 - e. Waktu koreksi kesalahan rekening; dan/ atau
 - f. Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah.
- (2) Pengurangan tagihan listrik kepada konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diberikan sebesar:
 - a. 35 % (tiga puluh lima persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*); atau
 - b. 20% (dua puluh persen) dari biaya beban atau rekening minimum untuk Konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (*tariff adjustment*).

Tetapi pada kenyataannya pemberian kompensasi tidak diberikan secara merata, masih ada beberapa perusahaan yang saat ini belum mendapatkan kompensasi seperti Cv. Desain Grafis Cileunyi didaerah Kabupaten Bandung yang mengalami kerugian yang cukup besar kisaran antara 10 sampai 20 Jutaan selain rusaknya mesin yang sedang dipakai dan terdapat juga penghasilan barang untuk pelanggan

yang menyebabkan keterlambatan hal itu disebabkan oleh adanya pemadaman listrik yang terjadi di daerah Jawa Barat.¹²

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dalam suatu karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul “**Pelaksanaan Pasal 6 PERMEN ESDM RI No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) (Studi Kasus**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah tindakan PT. PLN sudah sesuai dengan peraturan perundang undangan saat terjadinya pemadaman listrik yang disebabkan oleh SUTET diwilayah Cileunyi?
2. Bagaimana tinjauan yuridis terhadap pelaksanaan pengganti kerugian oleh PT PLN kepada konsumen listrik Cileunyi saat terjadinya pemadaman listrik yang disebabkan adanya kerusakan pada SUTET?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

¹² Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 24 Januari 2020 di Cv. Desain Grafis Cileunyi Kab. Bandung

1. Untuk mengetahui bagaimana bentuk Pelaksanaan ganti rugi oleh PT.PLN (PERSERO) terhadap konsumen yang terdampak oleh pemadaman listrik akibat kerusakan SUTET.
2. Untuk mengetahui tinjauan yuridis terhadap ganti rugi pemadaman listrik akibat kerusakan sutet diwilayah Cileunyi.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, diharapkan dapat mencapai kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang Ilmu Hukum pada umumnya khususnya pada mata kuliah hukum perlindungan konsumen tentang pelaksanaan Pasal 6 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO).

2. Kegunaan Praktis

- a. PT. PLN (PERSERO)

Diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat selaku konsumen listrik untuk meningkatkan pemahaman mengenai hak-hak nya agar terpenuhi dan menjadi bahan rujukan terhadap PT.PLN (Persero) agar tetap memberikan kualitas mutu listrik yang baik untuk para pelanggan listrik.

b. Konsumen Listrik

Diharapkan dapat bermanfaat bagi konsumen listrik maupun masyarakat yang menggunakan listrik.

E. Kerangka Pemikiran

Sejak Indonesia merdeka, Indonesia telah mendeklarasikan diri sebagai negara hukum. Hal ini dipertegas dalam Pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menyebutkan bahwa Indonesia adalah Negara hukum. Konsep negara hukum menurut Frederich Julius Sthal, harus menjunjung empat elemen dasar yang harus dijaga oleh suatu pemerintahan, yaitu :

1. Adanya perlindungan terhadap hak asasi manusia
2. Adanya pemisahan dan pembagian kekuasaan Negara untuk menjamin perlindungan hak asasi manusia
3. Pemerintah berdasarkan peraturan
4. Adanya peradilan administrasi¹³

Empat elemen dasar ini, sejatinya akan menjadi pondasi Indonesia dalam melakukan pembangunan nasional. Tujuan pembangunan nasional Indonesia adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat Indonesia baik dari segi materil maupun spiritual, dengan terpenuhinya sandang, pangan dan papan. Hal ini selaras dengan salah satu misi kebijakan pembangunan nasional dalam RPJMN 2015-2019 yaitu mewujudkan kualitas hidup rakyat

¹³ Titik Triwulan Tutik, *Pokok-Pokok Hukum Tata Negara*, Prestasi Pustaka, Jakarta, 2006 hlm 120

Indonesia yang tinggi, maju dan sejahtera.¹⁴ Pembangunan memiliki suatu arti perubahan struktural yang dimaksud untuk memperluas dasar ekonomi dan memperluas lapangan kehidupan serta merubah cara hidup, cara berpikir hingga cara menghadapi persoalan untuk menempuh jalan yang dapat membawa kearah kemajuan.¹⁵

Tujuan hukum negara Indonesia sendiri sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yaitu ingin adanya keadilan dan kesejahteraan dalam kehidupannya. Tujuan hukum pun semata-mata untuk menciptakan kepastian hukum, keadilan dan kemanfaatan agar terciptanya ketentraman dalam lingkup masyarakat itu sendiri. Indonesia berpegangan pada falsafah Pancasila dalam menjalankan peraturannya demi terciptanya kesejahteraan dan keadilan, seperti yang terdapat dalam sila ke-5 yang berbunyi bahwa “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia” hal ini menunjukan bahwa adanya pemenuhan kebutuhan yang menyangkut hajat hidup orang banyak harus dilakukan dengan berdasarkan sistem ekonomi yang berkeadilan sosial. Seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa Indonesia merupakan negara hukum artinya Indonesia mempunyai sifat normatif yang bukan asas belaka. Seperti yang telah dikatakan Mochtar Kusumaatmadja, bahwa hukum adalah perangkat asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan antara manusia dalam masyarakat, baik yang merupakan kekerabatan, kampung, atau desa,

¹⁴ Buku I Kebijakan Pembangunan Nasional Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, Bab 5, hlm 1

¹⁵ Sumitro Djojohadikusumo, *Pembangunan Ekonomi Indonesia*, Sinar Harapan, Jakarta, hlm 4

atau suatu negara.¹⁶ Berbicara mengenai hukum filosofi utama dari hakekat hukum adalah keadilan, tanpa keadilan hukum tidak layak disebut hukum. Keadilan dari segi sosial memiliki makna yang luas, bahkan suatu titik keadilan dapat bertentangan dengan hukum sebagai salah satu nilai tata sosial. Tapi hakekat keadilan yang dimaksud disini adalah penilaian terhadap suatu perlakuan atau tindakan dengan mengkajinya dari suatu norma. Jadi dalam hal ini ada dua pihak yang terlibat, yaitu pihak yang adanya membuat perlakuan atau tindakan dan pihak lain yang dikenai tindakan itu. Dalam pembahasan ini, pihak-pihak yang dimaksud adalah antara pemerintah selaku penguasa dan kehidupan rakyat selaku pihak yang akan mengikuti ketentuan dari pemerintah.¹⁷

Undang-Undang No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) adalah salah satu undang-undang yang dilatarbelakangi pembangunan nasional di era globalisasi. Undang-Undang ini menyikapi proses glonalisasi ekonomi dengan tetap menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepastian atas mutu, jumlah, dan keamanan barang atau jasa yang diperoleh dari perdagangan.¹⁸ Tumbuhnya dunia usaha yang mampu menghasilkan beraneka barang atau jasa harus dapat meningkatkan kesejahteraan dan kepastian atas produk tanpa mengakibatkan kerugian bagi

¹⁶ Mochtar Kusumaatmadja dan B. Arif Sidharta, *Pengantar Ilmu Hukum, Alumni*, Bandung, 2000, hlm 4

¹⁷ Jurnal, Bahder Johan Nasution, *Kajian Filosofis Tentang Hukum dan Keadilan Dari Pemikiran Klasik sampai Pemikiran Moderen*, hlm 18

¹⁸ Shidarta, *Op Cit*, hlm 54

masyarakat.¹⁹ Hal ini merupakan salah satu wujud perlindungan negara kepada warga negara sebagai konsumen.

Perlindungan konsumen seperti yang disebutkan dalam Pasal 1 ayat (1) UUPK dijelaskan bahwa merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Seperti dalam frasa “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum” dalam pasal tersebut diharapkan menjadi benteng untuk meniadakan tindakan kesewenang-wenangan yang merugikan pelaku usaha hanya demi perlindungan konsumen.²⁰

Perlindungan konsumen dalam UUPK memiliki arah untuk mengatur dan melindungi kepentingan dari konsumen sebagai pengguna barang atau jasa dengan meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi kepentingan konsumen serta memberikan suatu kepastian hukum.²¹ Selain itu, aturan ini juga memiliki arah untuk menanamkan kesadaran pelaku usaha terkait pentingnya menciptakan mekanisme perlindungan konsumen yang mengandung kepastian hukum dan keterbukaan informasi dan akses untuk mendapatkan informasi.²² Definisi konsumen menurut Pasal 1 angka 2 UUPK adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Ahmad miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2014, hlm 1

²¹ Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Gramedia, Jakarta Pustaka Utama, 2000, hlm 27

²² *Ibid.*

diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Lalu definisi pelaku usaha dalam Pasal 1 angka 3 UUPK adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik yang sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.

Apabila kita membahas perlindungan konsumen, maka terdapat suatu elemen yang tidak dipisahkan menurut John F. Kennedy yaitu pemenuhan hak-hak konsumen. Adapun secara universal hak-hak konsumen yang diakui, yaitu:²³

1. Hak untuk mendapat keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*)

Sedangkan dalam hukum positif Indonesia dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 mengenai hak-hak konsumen dan sebelumnya sudah penulis jelaskan. Dengan demikian hukum perlindungan konsumen merupakan peraturan perlindungan hukum yang memberikan jaminan pemenuhan kebutuhan konsumen, serta mengatur cara-cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu.²⁴ Dalam perlindungan

²³ Celina Tri Siwi K, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2008, hlm 30-31

²⁴ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakri, Bandung, 2014, hlm 37

hukum menurut Phillips Hadjon ada dua bentuk perlindungan hukum bagi rakyat *Pertama*, perlindungan hukum *preventif* artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa.²⁵ Lalu Janus Sidabalok mengemukakan bahwa hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen.²⁶

Menurut A.Z Nasution, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan para penyedia barang dan/atau jasa konsumen. Sedangkan hukum konsumen pada pokoknya lebih berperan dalam hubungan dan masalah konsumen yang kondisi para pihaknya berimbang dalam kedudukan sosial ekonomi, daya saing, maupuntingkat pendidikan. Rasionya walaupun tidak selau tepat, bagi mereka yang berkedudukan seimbang demikian, maka mereka masing-masing lebih mampu mempertahankan dan menegakan hak-hak mereka yang sah. Hukum perlindungan konsumen dibutuhkan apabila kondisi pihak-pihak yang mengadakan hubungan hukum atau bermasalah dalam masyarakat itu tidak seimbang.²⁷ Pada dasarnya, baik hukum konsumen maupun hukum

²⁵ Phililps. M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina Ilmu, Surabaya, 2006, hlm 5

²⁶ Janus Sidabalok, *Op.Cit*, hlm 5

²⁷ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen, Suatu Pengantar*, Daya Widya, Jakarta, 2000, hlm 67

perlindungan konsumen membeicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Hak-hak konsumen itu adalah hak keperdataan yang dilindungi oleh perundang-undangan hukum perdata. Jika dilihat darilahirnya hak sebagai hak konsumen, sebagidiantaranya adalah hak yang timbul karena adanya perjanjian atau kontrak, yaitu tamsaksi antara konsumen dan pelaku usaha, yaitu upaya atau cara yang ditempuh konsumen untuk mendapatkan barang atau jasa yang dibutuhkannya. Umumnya barang atau jasa sampai ke konsumen melalui peristiwa hukum yang disebut perjanjian (kontrak). Sedangkan perjanjian atau kontrak berada dalam lapangan hukum perdata.²⁸

Dalam Pasal 1313 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, perjanjian didefinisikan sebagai berikut:

“Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.”

Sedangka Hak adalah segala sesuatu yang dapat diterima oleh setiap subyek hukum atas perestasi yang dilakukannya, edangkan kewajiban adalah sesuatu yang harus dilakukan oleh subyek hukum sebagai konsekuensi dari perbuatan yang dilakukannya. Hak dan kewajiban ini pada dasarnya harus berlandaskan kepada hukum dan rasa etis yang berlaku dimasyarakat.²⁹

²⁸ Janus Sidabalok, Op.Cit, hlm 50

²⁹ Ridwan Purnama, *Asepek Hukum dalam Bisnis*, Bandung, Pustaka Pribadi, 2008, hlm 10

Hak dan kewajiban PT.PLN (Persero) sebagai pelaku usaha dan masyarakat selaku sudah diatur dalam Undang-Undang No 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, yang termuat dalam Pasal sebagai berikut:

Pasal 28 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;

- a. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar mutu dan kendala yang berlaku;
- b. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada konsumen dan masyarakat;
- c. Memenuhi ketentuan keselamatan ketenagalistrikan; dan
- d. mengutamakan produk dan potensi dalam negeri.

Pasal 29 Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan, mengenai hak dan kewajiban konsumen:

(3) Konsumen berhak untuk:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik;
- b. Mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan kendala yang baik;
- c. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar;
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik; dan
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian dan pengoprasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli listrik.

(4) Konsumen wajib:

- a. Melaksanakan pengamanan terhadap bahaya yang mungkin timbul akibat pemanfaatan tenaga listrik;
- b. Menjaga keamanan instalasi tenaga listrik milik konsumen;
- c. Memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya;
- d. Membayar tagihan pemakaian tenaga listrik
- e. Menaati persyaratan teknis dibidang ketenagalistrikan.

Energi listrik sebagai salah satu hasil pemanfaatan kekayaan alam, memiliki peran penting bagi pembangunan Negara Indonesia karena energi listrik dapat mensejahterakan rakyat Indonesia dalam berbagai aspek dan sejalan dengan ketentuan Pasal 33 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “Cabang-Cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara”.

PT. PLN (Persero) yang bertindak sebagai pelaku usaha saat ini dalam bidang pelayanan dan penyediaan tenaga listrik untuk masyarakat Indonesia dalam memenuhi kehidupan sehari-hari, tentunya dengan adanya energi listrik ini sangat membantu masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya dalam hal transportasi, belajar, memasak, pekerjaan kantor maupun berlibur dan sebagainya. Sehingga masyarakat menjalankan aktivitas kesehariannya lebih praktis dan efisien serta bisa mengikuti ketentuan di era global ini.

Pada dasarnya listrik dapat dikategorikan sebagai produk yang bersifat *intangible goods*. Sebagaimana dinyatakan bahwa berkaitan dengan tanggung jawab produsen (*produk liability*) produk bukan hanya *tangible goods*, tapi juga yang bersifat *intangible goods* seperti listrik.³⁰ Perlindungan konsumen listrik dalam konteks UUPK, umumnya bersifat *produk liability*. Karena berkaitan dengan masalah pelayanan listrik/ jasa dan ganti rugi/ kompensasi.

³⁰ Erman Radjagukguk et.al, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung, 2000, hlm 46

Bagaimanapun hubungan PT.PLN (PERSERO) selaku pelaku usaha dan masyarakat selaku konsumen listrik didasarkan pada *contract liability*.

Perlindungan hukum konsumen pada prinsipnya, jika dilihat dalam aspek perdata diatur dalam Pasal 1320 mengenai syarat sah nya perjanjian dan Pasal 1365 mengatur syarat-syarat untuk mengatur ganti rugi 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. Sedangkan, dalam pemenuhan ganti rugi ada beberapa syarat, yang harus dipenuhi diantara lain yaitu:³¹

- a. Adanya perbuatan melawan hukum
- b. Adanya kesalahan (*schuld*)
- c. Adanya kerugian (*schade*)
- d. Adanya hubungan kausal (*oorzakelijk verband*)

Berbicara mengenai ajaran kausalitas tidak hanya penting dalam bidang hukum pidana saja, melainkan dalam bidang hukum perdata penting. Di dalam hukum pidana ajaran kausalitas dijabarkan penting untuk menentukan siapakah yang dapat dipertanggung jawabkan terhadap timbulnya sebab-akibat. Sedang dalam artian hukum perdata berbeda, menurut hukum perdata ajaran kausalitas adalah untuk meneliti adakah hubungan kausa antara

³¹ Sri Redjeki Slamet, Agts 2013, *Tuntutan Ganti Rugi Dalam Perbuatan Melawan Hukum: Suatu Perbandingan Dengan Wanprestasi*, Volume 10, No 2, hlm 115-116

hubungan perbuatan melawan hukum dan kerugian yang ditimbulkan sehingga dapat dipertanggung jawabkan.³²

Menurut Von Kries, dengan ajarannya *adequate veroozaking*, yang mengajarkan bahwa perbuatan yang dianggap sebagai sebab dari pada akibat yang timbul adalah perbuatan yang seimbang dengan akibat. Adapun dasar untuk menentukan perbuatan yang seimbang adalah perhitungan yang laya, yakni masalah-masalah yang diketahui atau seharusnya diketahui oleh pelaku. Lebih lanjut menurut Von Kries, yang dianggap sebagai sebab yang menimbulkan akibat adalah perbuatan yang seimbang dengan akibat yakni perbuatan yang menurut perhitungan yang layak dapat menimbulkan akibat, sedangkan pembuatan mengetahui atau setidak-tidaknya harus mengetahui bahwa perbuatannya itu akan menimbulkan suatu akibat yang dilarang dan diancam dengan hukuman oleh undang-undang.³³

Ganti rugi pada prinsipnya berlaku juga untuk perbuatan melawan hukum maupun wanprestasi, dimana ganti kerugian dalam wanprestasi pada dasarnya ditentukan oleh 2 faktor, yaitu kerugian yang nyata-nyata diderita dan keuntungan yang seharusnya diperoleh, dimana keduanya tercakup dalam biaya, rugi dan bunga. Dalam menentukan besarnya kerugian harus diperhatikan:

³² *Ibid*

³³ *Ibid.*, hlm 117

1. Objektivitas, yaitu harus diteliti berapa kiranya jumlah kerugian seorang kreditur pada umumnya dalam yang sama seperti keadaan kreditur yang bersangkutan.
2. Keuntungan yang diperoleh kreditur disebabkan terjadinya ingkar janji dari debitor, misalnya karena penyerahan barang tidak dilaksanakan, maka pembelil tidak perlu mengeluarkan biaya-biaya untuk mengambil dan menyimpan barang.

Ganti rugi dalam perbuatan melawan hukum memiliki syarat yang harus dipenuhi begitupun ganti rugi dalam perkara wanprestasi.³⁴ Ganti rugi merupakan akibat atau konsekuensi yang harus diterima dan dipenuhi bagi orang yang melakukan pelanggaran, dan harus bertanggung jawabkan perbuatannya. Menurut hukum perdata dasar pertanggungjawaban dibagi menjadi dua macam, yaitu kesalahan dan risiko. Dengan demikian dikenal dengan pertanggung jawaban atas dasar kesalahan (*liability without based on fault*) dan pertanggungjawaban tanpa kesalahan yang dikenal dengan (*liability without fault*) yang dikenal dengan tanggung jawab risiko atau tanggung jawab mutlak (*strick liability*).³⁵ Prinsip dasar pertanggungjawaban atas dasar kesalahan mengandung arti bahwa seseorang harus bertanggung jawab karena ia melakukan kesalahan karena merugikan orang lain.

³⁴ *Ibid*

³⁵ Titik Triwulan dan Shinta Febrian, *Perlindungan Bagi Pasien*, Rinneka Cipta, Jakarta, 2010, hlm 49

F. Langkah-langkah Penelitian

1. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang mengungkapkan/menggambarkan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan teori-teori hukum yang menjadi objek penelitian, demikian juga hukum dalam pelaksanaannya di dalam masyarakat yang berkenaan objek penelitian.³⁶

Kemudian menganalisisnya berdasarkan fakta-fakta berupa data sekunder yang diperoleh dan bahan hukum primer dalam penelitian ini kaitannya dengan perlindungan hukum terhadap hak pelanggan listrik atas pemadaman listrik yang diakibatkan kerusakan SUTET hubungannya dengan Pasal 6 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah Yuridis Empiris. Penelitian hukum yuridis yaitu menjelaskan dan memahami makna dan legalitas peraturan perundang-undangan. Penelitian hukum empiris.³⁷ Istilah lain

³⁶ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm 105

³⁷ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta : Binar Grafika, 1996, hlm 15- 16

yang digunakan adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat pula disebut penelitian lapangan, penelitian hukum sosiologis ini bertitik tolak dari data primer.

Dalam penelitian ini dengan memahami No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan dan PERMEN RI ESDM No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara. Kemudian melakukan penelitian ke PT.PLN (Persero) Kabupaten Bandung dan pelanggan listrik Kabupaten Bandung.

3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

a. Data primer

Sumber data primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat berupa peraturan perundang-undangan.³⁸ Sumber data primer terdiri dari :

- 1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan;
- 2) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia No 27 Tahun 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO)

b. Data Sekunder

³⁸ Amiruddin, Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 31

Sumber data sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan mengenai bahan buku primer berupa buku-buku, makalah, serta literatur lain yang ada hubungannya dengan penelitian ini.³⁹ antara lain buku yang tercantum dalam daftar pustaka, brosur-brosur dari PT.PLN, dan lain sebagainya yang berhubungan dengan skripsi ini.

c. Data Tersier

Sumber data tersier yaitu bahan yang memberikan penjelasan terhadap data primer dan data sekunder. Data ini bersifat tambahan yang merupakan penunjang dan data pelengkap dari data-data lainnya.

Bahan ini dapat berupa kamus hukum ataupun ensiklopedia, dapat juga berupa kesimpulan atau pendapat sarjana lain yang Penulis ringkas dan dapatkan dari karya ilmiahnya yang memiliki kaitan dengan masalah-masalah seputar perlindungan hukum konsumen terhadap pemadaman listrik akibat kerusakan SUTET.

4. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan adalah jenis data kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden secara tertulis atau lisan, dan juga perilakunya yang nyata, yang di teliti dan dipelajari sebagai suatu yang utuh.⁴⁰

³⁹ *Ibid*, hlm 32

⁴⁰ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Universitas Indonesia/UI-Press, Jakarta, 1989, hlm. 250

Seperti kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan berupa data jawaban atas pertanyaan penelitian yang diajukan terhadap masalah yang dirumuskan dan tujuan yang telah ditetapkan mengenai perlindungan hukum konsumen listrik terhadap pemadaman listrik akibat kerusakan SUTET.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain :

- a. Studi kepustakaan, yaitu data kepustakaan yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan yang bersumber dari perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi, dan hasil penelitian.⁴¹
- b. Studi Lapangan, yaitu data lapangan yang diperlukan sebagai data penunjang diperoleh melalui informasi dan pendapat-pendapat dari responden.⁴²
- c. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung ke lapangan ke Pelanggan Listrik di wilayah Kota Bandung.
- d. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung mengenai masalah perlindungan hukum.

⁴¹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 107

⁴² *Ibid*

6. Analisis Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian secara umum dianalisis melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mengkaji semua data yang terkumpul dari berbagai sumber data baik primer maupun data sekunder;
- b. Menginventarisir seluruh data dalam satuan sesuai dengan masalah yang diteliti;
- c. Menghubungkan data dengan teori yang sudah dikemukakan dalam kerangka pemikiran;
- d. Menarik kesimpulan dari data yang dianalisis dengan memperhatikan rumusan masalah.

7. Lokasi Penelitian

- a. Lokasi penelitian penulis yaitu :

Penelitian lapangan dilakukan di Pelanggan Listrik PT PLN (Persero)

- b. Penelitian kepustakaan dilakukan di :

- a) Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, yang beralamat di Jalan Cibiru Hilir;
- b) Perpustakaan Hukum Mochtar Kusumaatmadja Fakultas Hukum Universitas Padjajaran, yang beralamat di Jalan Dipatiukur No. 38 Bandung;

Badan Keperpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, yang beralamat di Jalan Kawaluyaan No. 11 Soekarno-Hatta.

