

**PERTANGGUNG JAWABAN PT.PLN (PERSERO) TERHADAP
KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN
LISTRIK PT.PLN (PERSERO) AREA UP-3
PEKANBARU**

SKRIPSI

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum (S.H.)***



OLEH :

**AHFI DIAH SAPUTRI
NPM : 161010068**

PROGRAM STUDI : ILMU HUKUM

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2020**

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahfi Diah Saputri
NPM : 161010068
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 02 April 1998
Program Studi : Ilmu Hukum (Hukum Bisnis)
Alamat : Jl. Srikandi Wadya Graha 3 Blok B No. 08
Judul Skripsi : PERTANGGUNG JAWABAN PT.PLN (PERSERO)
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT
PEMADAMAN LISTRIK PT.PLN (PERSERO) AREA UP-3
PEKANBARU

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, orisinil dan tidak dibuatkan oleh orang lain serta pengetahuan saya Skripsi ini belum pernah ditulis oleh orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini merupakan hasil karya orang lain, atau hasil mencontek skripsi/karya ilmiah orang lain (plagiat), maka saya bersedia gelar Sarjana Hukum (S.H) yang telah saya peroleh dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 18 September 2020

Yang menyatakan,



(Ahfi Diah Saputri)

No. Reg. 508/I/UPM FH UIR 2020

Paper ID. 1377452866 / 30%



Sertifikat

ORIGINALITAS PENELITIAN Fakultas Hukum Universitas Islam Riau

MENYATAKAN BAHWA :

Ahfi Diah Saputri

161010068

Dengan Judul :

Pertanggung Jawaban PT.PLN (PERSERO) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman

Listrik PT.PLN (PERSERO) Area UP-3 Pekanbaru

Telah lolos Similarity sebesar maksimal 30%

Pekanbaru, 3 September 2020

Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Hukum Universitas Islam Riau



Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27



FS 671471

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Telah Dilaksanakan Bimbingan Skripsi Terhadap :

Nama : AHFI DIAH SAPUTRI
NPM : 161010068
Fakultas : HUKUM
Program Studi : ILMU HUKUM
Pembimbing : Dr. Admiral, S.H., M.H.
Judul Skripsi : PERTANGGUNG JAWABAN PT.PLN (PERSERO) TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK PT.PLN (PERSERO) AREA UP-3 PEKANBARU

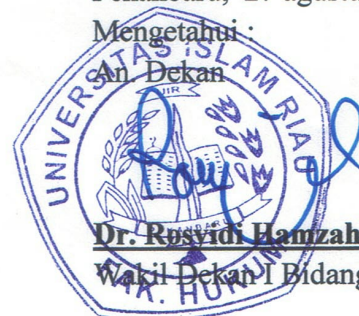
Tanggal	Berita Bimbingan	PARAF
		Pembimbing
27-01-2020	- Lengkapi cover - Abstrak - Kata Pengantar - Daftar isi	
25-02-2020	- Menulis paragraf dengan pokok pikiran, saat ini paragraf terlalu panjang - Tidak menggunakan penggunaan kata "kita" - Teliti dalam mengetik, mana yang harus di pisah dan disatukan	
20-03-2020	- Uraikan latar belakang dengan konsep piramida terbalik - Masalah pokok kedua sebaiknya mengenai hambatan/keada - Tujuan penelitian disesuaikan dengan masalah pokok - Konsep operasional terlalu panjang , agar di buat ringkas - Perbaiki sajian penyajian metode	
17-06-2020	- Tingkatkan bobot pembahasan Bab III, seusai dengan usulan perubahan masalah pokok ke 2 - Rujukan penelitian, upayakan yang sesuai dengan objek penelitian	

20-06-2020	- Tingkatkan bobot pemahasan bab III bagian yang ke 2 - Kesimpulan terlalu panjang - Saran terlalu panjang	~
15-07-2020	- Koreksi dan sesuaikan, kesimpulan dan saran	~
04-08-2020	- Judul pada cover diformat piramida terbalik - Abstrak dibuat 4 paragraf: 1) Latar belakang 2) Masalah 3) Metode 4) Hasil	~
08-08-2020	- Untuk abstrak paragraf ke 4 harus mencerminkan 2 hasil penelitian - Bab III yg a sebaiknya di rubah apakah yang menyebabkan terjadinya pemadaman listrik? 1)	~
17-08-2020	- Pembahasan bab III yang b sebaiknya di tingkatkan lagi - Untuk table di bab III perbaiki bagaimana cara penyajiannya - Kesimpulan dan saran sebaiknya di buat 1 halaman kesimpulan dan 1 halaman lainnya di buat dengan 1 saran - Koreksi penulisan daftar pustaka	~
18-08-2020	- Samakan kalimat masalah pokok 1. Apakah penyebab terjadinya pemadaman arus listrik di wilayah PT.PLN (Persero) Pekanbaru? 2. Bagaimanakah tanggung jawab PT.PLN (Persero) Pekanbaru dalam kerugian konsumen akibat terjadinya pemadaman arus listrik?	~
21-08-2020	- Perbaikan Abstrak - Perbaikan masalah pokok - Perbaikan tujuan penelitian - Perbaikan kesimpulan - Perbaikan sasaran	~
25-08-2020	- ACC dapat dilanjutkan	~

Pekanbaru, 27 agustus 2020

Mengetahui :

An. Dekan



Dr. Rusyidi Hamzah, S.H., M.H.

Wakil Dekan I Bidang Akademik



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jalan Kaharudin Nasution No. 113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru Riau
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674834, 721 27

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO:2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

PERTANGGUNG JAWABAN PT.PLN (Persero) TERHADAP

KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN

LISTRIK PT.PLN (Persero) AREA UP – 3

AHFI DIAH SAPUTRI

NPM :161010068

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing

Dr. Admiral, S.H., M.H.

Mengetahui,

Dekan



Dr. Admiral, S.H., M.H.

Nomor : 0112/Kpts/FH/2020
TENTANG PENETAPAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang
- 1 Bahwa untuk membantu mahasiswa dalam menyusun skripsi yang lebih berkualitas , perlu ditunjuk pembimbing I dan II yang akan memberikan bimbingan sepenuhnya terhadap mahasiswa tersebut.
 - 2 Bahwa penetapan dosen sebagai pembimbing I dan II yang ditetapkan dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai pembimbing.

- Mengingat
- 1 Undang-Undang Nomor : 20 tahun 2003 tentang Pendidikan Nasional
 - 2 UU No. 14 Tahun 2005 Tentang Guru Besar
 - 3 UU Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi
 - 4 PP Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi
 - 5 Permenristek Dikti Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
 - 6 Permenristek Dikti Nomor 32 Tahun 2016 Tentang Akreditasi Prodi dan Perguruan Tinggi
 - 7 SK. BAN-PT Nomor 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
 - 8 Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
 - 9 SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 112/UIR/Kpts/2016

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
- 1 Menunjuk
Nama : Dr. Admiral, S.H., M.H.
NIP/NPK : 08 01 02 332
Pangkat/Jabatan : Penata / III/c
Jabatan Fungsional : Lektor
Sebagai : Pembimbing Penulisan Skripsi mahasiswa

Nama : AHFI DIAN SAPUTRI
NPM : 16 101 0068
Jurusan/program studi : Ilmu Hukum / Hukum Perdata
Judul skripsi : PERTANGGUNG JAWABAN PT. PLN (PERSERO)
TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN AKIBAT
PEMADAMAN LISTRIK PT. PLN (PERSERO) AREA UP-
3 PEKANBARU
 - 2 Tugas-tugas pembimbing I dan pembimbing II adalah berpedoman kepada SK. Rektor Nomor : 052/UIR/Kpts/1989, tentang pedoman penyusunan skripsi mahasiswa fakultas di lingkungan Universitas Islam Riau
 - 3 Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di lingkungan Universitas Islam Riau.
 - 4 Keputusan ini mulai berlaku semenjak ditetapkan, jika ternyata terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.
Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan.



Tembusan : Disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor UIR di Pekanbaru
2. Yth. Sdr. Ka. Departemen Ilmu Hukum Fak. Hukum UIR
3. Yth. Ka. Biro Keuangan UIR di Pekanbaru

NOMOR : 214/KPTS/FH-UIR/2020
TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

DEKAN FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang : 1. Bahwa untuk pelaksanaan ujian komprehensif skripsi mahasiswa perlu di tetapkan tim penguji dalam Surat Keputusan Dekan.
2. Bahwa nama-nama tersebut di bawah ini dipandang mampu dan memenuhi syarat sebagai penguji.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003
2. Undang-undang Nomor : 14 Tahun 2005
3. Peraturan Pemerintah Nomor : 30 Tahun 1990
4. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional :
a. Nomor : 232/U/2000 c. Nomor : 176/U/2001
b. Nomor : 234/U/2000 d. Nomor : 045/U/2002
5. Surat Keputusan Direktur Jendral Pendidikan Tinggi Nomor : 02.Dikti/Kep/1991
6. Keputusan BAN-PT Nomor : 217/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/X/2013
7. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2009
8. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau tentang Kurikulum FH Nomor :
a. Nomor : 52/UIR/Kpts/1998 b. Nomor : 55/UIR/Kpts/1989 c. Nomor :
117/UIR/KPTS/2012

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : 1. Tim Penguji Komprehensif Skripsi Mahasiswa :
- | | | |
|---------------|---|---|
| N a m a | : | Ahfi Diah Saputri |
| N.P.M. | : | 161010068 |
| Program Studi | : | Ilmu Hukum |
| Judul Skripsi | : | Pertanggungjawaban Pt.PlN (Persero) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Pt.PlN (Persero) Area Up-3. |

Dengan susunan tim penguji terdiri dari

- | | | |
|-----------------------------------|---|--|
| Dr. Admiral, S.H., M.H | : | Ketua merangkap penguji materi skripsi |
| Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji sistematika |
| S. Parman, S.H., M.H | : | Anggota merangkap penguji methodologi |
| Raja Febrina Zaharnika, S.H., M.H | : | Notulis |

2. Laporan hasil ujian serta berita acara ujian telah disampaikan kepada pimpinan fakultas selambat-lambatnya sehari setelah ujian dilaksanakan.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Kutipan : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan dimaklumi.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada tanggal 15 September 2020

Dekan,



Tembusan disampaikan kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
2. Yth. Bapak Kepala Biro Keuangan Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Pertinggal



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS HUKUM



KAN
Komite Akreditasi Nasional
FS 671471

Alamat : Jl. Kaharuddin Nasution No.113, Perhentian Marpoyan Pekanbaru, Riau - 28284
Telp. (0761) 72127 Fax. (0761) 674 834, 721 27
Website : law.uir.ac.id - e-mail : law@uir.ac.id

BERAKREDITASI "A" BERDASARKAN SK BAN-PT NO. 2777/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2018

BERITA ACARA UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, Nomor : 214/KPTS/FH-UIR/2020 Tanggal 15 September 2020, pada hari ini Kamis tanggal 17 September 2020 telah dilaksanakan Ujian Skripsi Program Studi (S1) Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, atas nama :

Nama : Ahfi Diah Saputri
N P M : 161010068
Program Study : Ilmu Hukum
Judul Skripsi : Pertanggungjawaban Pt.Plh (Persero) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Pt.Plh (Persero) Area Up-3.
Tanggal Ujian : 17 September 2020
Waktu Ujian : 09.00 – 10.00 WIB
Tempat Ujian : Ruang Sidang Fak. Hukum UIR
IPK :
Predikat Kelulusan :

Dosen Penguji

1. Dr. Admiral, S.H., M.H
2. Dr. Rosyidi Hamzah, S.H., M.H
3. S. Parman, S.H., M.H

Notulen

4. Raja Febrina Zaharnika, S.H., M.H

Tanda Tangan

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

Pekanbaru, 17 September 2020
Dekan Fakultas Hukum UIR

Dr. Admiral, S.H., M.H
NIK. 080102332



ABSTRAK

Penulisan ini berjudul “Pertanggung jawaban hukum PT.PLN (Persero) Terhadap kerugian konsumen akibat pemadaman listrik PT. PLN (Persero) Area UP-3 Pekanbaru” yang memiliki tujuan untuk mengetahui pertanggung jawaban hukum PT. PLN (Persero) terhadap konsumen yang mengalami kerugian akibat pemadaman listrik. PLN merupakan salah satu perusahaan yang di miliki Negara yang dapat memberikan penjelasan terhadap pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik yang berada di Indonesia ini. Undang – undang nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) konsumen akhir adalah penggunaan atau pemanfaatan akhir dari suatu bahan produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian yang berproses produksi suatu produk lainnya. Menurut per undang-undangan tenaga kelistrikan nomor 30 tahun 2009, tentang penyediaan suatu tenaga listrik dikuasai oleh bagian suatu Negara, yang pelaksanaannya tersebut dilakukan oleh badan usaha milik Negara. Kerugian dari pihak konsumen mengakibatkan adanya wanprestasi karena terpenuhi isi yang telah disepakati, apabila ada tuntutan dari konsumen maka pihak pelaku bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas penggunaan tenaga listrik. Hal tersebut menunjukan dengan adanya sebuah perusahaan yang pemasukan listrik untuk konsumennya sebagai ganti rugi akibat padam listrik.

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah apakah yang menjadi penyebab pemadaman aliran arus listrik di wilayah PT.PLN (Persero) Pekanbaru , dan bagaimana upaya pertanggung jawaban PT.PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen karena pemadaman aliran listrik di Pekanbaru.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan *observational reseacrh* dengan cara survey yaitu melakukan penelitian secara langsung ke lokasi penelitian dengan menggunakan alat pengumpulan data berupa wawancara Sedangkan bila ditinjau dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yang artinya menggambarkan kenyataan yang diteliti tentang faktor terjadinya kerugian pemadaman arus listrik di wilayah Pekanbaru dan bagaimanakah upaya dalam menanggulangi pemadaman aliran arus listrik di kota Pekanbaru.

Dari hasil penelitian penulis di lapangan dapat diketahui bahwa pemadaman arus listrik di wilayah PT.PLN (Persero) Pekanbaru seperti komponen jaringan PLN yang rusak di sambar petir, tiang di timpa pohon, hewan yang tersentrum dan kondisi pemadaman akibat adanya pemeliharaan suatu yang terjadi akibat jaringan tenaga distribusi tenaga listrik di wilayah kota Pekanbaru. Sedangkan tanggung jawab PT PLN (Persero) terhadap kerugian konsumen listrik itu adalah yang berlaku secara umum dalam hukum pembuktian pertanggung jawaban hukum dari PT.PLN (Persero) kepada konsumen pengguna listrik sangat penting diketahui karena dari pihak konsumen pengguna listrik sendiri yang telah melakukan kewajibannya dalam melaksanakan pembayaran listrik berhak untuk mendapatkanapa yang seharusnya di dapatkan dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Kata Kunci: Pertanggung jawaban, PT.PLN, Konsumen, Kerugian

ABSTRACT

This writing entitled "PT.PLN (Persero)'s legal responsibility for consumer losses due to power outages of PT. PLN (Persero) Area UP-3 Pekanbaru "which has the aim of knowing the legal responsibility of PT. PLN (Persero) towards consumers who experience losses due to power outages. PLN is one of the companies owned by the State that can provide explanations to customers and the public in providing services related to the sale of electricity in Indonesia. Law No. 8/1999 concerning consumer protection (UUPK). End consumers are the final use or use of a product material, while intermediate consumers are consumers who use a product as part of the production process of another product. According to the law on electricity power number 30 of 2009, the provision of electric power is controlled by a part of a country, the implementation of which is carried out by state-owned enterprises. Losses from the consumer result in default because the contents of the agreed agreement are fulfilled, if there is a demand from the consumer, the business actor is responsible for providing compensation for the use of electricity. This shows the existence of a company that generates electricity for its consumers as compensation for power outages.

The main problem in this research is what is the cause of the blackout in the area of PT PLN (Persero) Pekanbaru, and how is the responsibility of PT PLN (Persero) for consumer losses due to power outages in Pekanbaru.

The method used in this research is to use observational research by means of a survey, namely conducting research directly to the research location using data collection tools in the form of interviews. When viewed from its nature, this research is descriptive, which means that it describes the fact under study about the factors of blackout loss. electric current in the Pekanbaru area and how are the efforts to overcome the blackout in the city of Pekanbaru.

From the results of the author's research in the field, it can be seen that the blackout in the PT PLN (Persero) Pekanbaru area such as a damaged PLN network component by a lightning strike, a pole overwritten by a tree, an animal being electrocuted and a blackout condition due to maintenance that occurs due to the network. electric power distribution in the city of Pekanbaru. Meanwhile, the responsibility of PT PLN (Persero) for the losses of electricity consumers is that which applies generally in the law of proof of legal liability from PT PLN (Persero) to consumers using electricity, it is very important to know because it is very important from the consumers themselves who have done their obligations in making electricity payments is entitled to get what should be obtained with the provisions of the applicable law.

Keywords: Accountability, PT PLN, Consumers, Losses

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, Puji dan Syukur penulis persembahkan kepada kehadiran **ALLAH SWT**, yang Maha Pengasih dan Lagi Maha Penyayang, berkat Karunia-Nya penulis masih diberikan kekuatan, kemauan, dan keteguhan hati serta kegigihan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “**Pertanggung Jawaban PT. PLN (Persero) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik PT.PLN (Persero) Area UP-3 Pekanbaru (Studi Kasus Kota Pekanbaru)**” sebagai diajukan guna untuk melengkapi salah satu syarat dalam mendapatkan gelar tingkat Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam skripsi ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan, sehingga dalam penulisan skripsi ini, masih ada kekurangan baik dari penulisan ataupun materi penulisan. Oleh sebab itu dengan senang hati penulis mengharapkan adanya teguran, serta kritikan, dan saran yang sifatnya membangun guna untuk dapat memperbaiki diri dimasa yang akan mendatang.

Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini telah melibatkan berbagai macam pihak, maka sudah selayaknya didalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ribuan rasa terimakasih dengan tulus dan ikhlas kepada pihak-pihak yang telah terlibat dalam penulisan skripsi ini. Pihak-pihak yang dimaksud adalah :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, S.H., M.C.L selaku Rektor Universitas Islam Riau, Yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan dan menjadi salah satu mahasiswa pada Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Riau
3. Bapak Rahdiansyah S.H., M.H selaku Kepala Departemen Hukum Bisnis Fakultas Hukum, yang selama ini memberikan saran kepada penulis dalam penulisan.
4. Bapak Dr. Admiral, S.H., M.H., selaku Pembimbing penulis yang selama ini memberikan waktu dan saran kepada penulis guna menyelesaikan penelitian penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan bimbingan serta ilmu pengetahuan kepada penulis selama dalam proses belajar mengajar, sehingga penulis mendapatkan ilmu dan perluasan wawasan di Fakultas Hukum Universitas Islam Riau.
6. Kepada Staf Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Islam Riau, yang telah memberikan pelayanan kepada saya dalam segala hal surat menyurat selama masa perkuliahan.
7. Keluarga penulis yang selalu menyemangati, mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis, yaitu : kepada kedua orang tua penulis Ridwan Saputra, ibu Hadijah, serta adik – adik Sindy Shyfana Putri dan Aisha Alifa Saputri dari penulis .

8. Terima kasih kepada Dikka Gustianda yang selalu dapat memberikan saran, semangat serta turut serta membantu penelitian hingga selesainya penelitian ini.
9. Terima kasih kepada teman – teman gurls yang selama ini memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Terima kasih kepada teman seperjuangan Defita permatasari, Prina mayziras, Ratna Sari, Rizka Sharah permata hati, Sartika, Yani rahmadini yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menempuh pendidikan ini.
11. Nada Atika Sari, Oktrina Jusraningsih, Putri Nur Arafah, Rizka Anisa Andhani sebagai teman – teman seperjuangan sejak SMA sampai dengan detik ini yang memberikan saran serta semangat kepada penulis.

Semoga ketulusan dan kebaikan yang telah diberikan kepada penulis menjadi suatu yang berkah untuk kita semua. Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan baik dari segi bahasa maupun materi, penulis mengharapkan sekali kritikan dan saran yang berguna dalam perbaikan penulisannya. Selanjutnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi kita semua. Amin

Walaikummussalam warahmatullahi wabarakatuh

Pekanbaru, Agustus 2020

Penulis

Ahfi Diah Saputri

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
D. Tinjauan Pustaka	10
E. Konsep Operasioanal	17
F. Metode Penelitian	22
BAB II TINJAUAN UMUM	26
A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen	26
B. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Dari Perusahaan Listrik Negara	33
C. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pelanggan Dengan Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Up -3 Pekanbaru	43
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Pemadaman Arus Listrik di Wilayah PT.PLN (Persero)	55
B. Tanggung jawab PT PLN (Persero) Pekanbaru Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Terjadinya Pemadaman Arus Listrik	62

BAB IV PENUTUP	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90
A. Buku.....	90
B. Peraturan Perundang-undangan.....	92
C. Jurnal.....	92
D. Internet.....	92

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu perusahaan yang di miliki Negara yang dapat memberikan penjelasan kepada pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan layanan yang berkaitan dengan tenaga listrik yang berada di Indonesia ini. Dapat menimbulkan kendala individu pada distribusi atau daya lokasi konsumen, yang dapat di sesuaikan dengan daya local dan kebutuhan geografis. Untuk itu PLN memberikan penghasilan khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan listrik pelanggan agar hal dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Hal ini bermaksud menggunakan hak- hak dasar tadi yaitu hak buat menerima info yang benar adanya, jujur, dan juga jelas; hak ini gunanya menerima suatu masalah yang ada ganti rugi hak atas kompensasi untuk menerima masalah kebutuhan dasar ha katas lingkungan yang bersih dan kewajiban untuk melindungi lingkungan ha katas pendidikan dasar tersebut dari **C.S.T Kansil** yang dimaksud konsumen ialah setiap orang yang menggunakan barang atau jasa yang tersedia pada warga maupun untuk diperdagangkan. (S.T.Kansil, 2006)

Pertumbuhan penduduk juga menyebabkan peningkatan energi listrik, Pertambahan penduduk juga dapat menimbulkan peningkatan energi listrik, tetapi hal ini tidak seimbang dengan peningkatan penyediaan tenaga listrik, dimana kapasitasnya yang terus meningkat dalam kegiatan berbagai

pendukungnya. Permasalahan ini telah dihadapi oleh beberapa konsumen tersebut, terutama konsumen yang berada pada Indonesia, tidak hanya bentuk sesuatu yang seperti namun juga jauh terlebih kompleks menggunakan menyangkut pencerahan semua pihak baik seperti pengusaha, seperti pemerintahan, juga konsumen sendiri perihal adanya suatu upaya guna buat kepentingan dilaksanakan perlindungan konsumen tersebut yang telah diberlakukan. Di AS perkumpulan di era tahun ini berhasil di undangkan sebanyak dalam peraturan pada jatuhkannya putusan-putusan tersebut. (Shidarta, 2000)

Di Indonesia, perseroan elektrik PT PLN (Persero) sejak lama dan terus melakukan pengembangan hendak mengamalkan keperluan elektrik masyarakat. Menurut “undang-undang ketenagalistrikan nomor 30 tahun 2009, penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh sebagian Negara, dan pelaksanaanya dilakukan oleh badan usaha milik Negara (BUMN)” aturan pengguna juga diartikan menjadi dasar dan petunjuk umum kaidah yang meningkatkan interaksi persolan anatra berbagai pihak terkait dengan barang dan / jasa konsumen dalam kehidupan sosial. **(1, 2000)**

Berupa prinsip-prinsip yang akan diberlakukan dalam kasus UU ketenagalistrikan tahun 2009 nomor 30 (selanjutnya disebut UU ketenagalistrikan) PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) pemegang tentang hak kuasa usaha ini wajib halnya dengan ketenagalistrikan untuk menyertakan sinergi menurut bertemu melalui adanya keunggulan maupun kepercayaan yang sangat teratur.

“Undang – undang No. 8 tahun 1999 pada dasarnya bukanlah awal atau akhir dari undang – undang yang mengatur perlindungan konsumen”. Adanya kerugian yang dijanjikan oleh UU ketenagalistrikan menegaskan bahwa hal ini belum diharapkan dari bentuk pengguna energi listrik ini. Apalagi dengan adanya suatu posisi konsumen yang menyebabkan terjadinya kelemahan dan PT. PLN sebagai dari salah satunya perusahaan pemasok yang terjadi karena masuknya wilayah listrik di seluruh wilayah Indonesia inilah alasan mengapa memilih topik ini, untuk melihat pertanggung jawaban PT. PLN sebagai sebuah perusahaan yang pemasukan listrik untuk konsumennya sebagai ganti rugi akibat padam listrik.

Mengingat semakin pesatnya ilmu pengetahuan dan teknologi , merasakan dampaknya bahwa perlindungan konsumen dari segi material juga lebih secara formal sangat penting serta teknologi yang artinya motor penggerak bagi produktivitas serta efisiensi penghasil atas barang yang didapatkan dalam rangka mencapai target perjuangan yang telah dihasilkan atas barang serta jasa yang sudah dihasilkan pada mencapai faktor tertera akibatnya teratur secara tepat meskipun tidak tepat. Penerapan dalam tanggung jawab mutlak di Indonesia yaitu, faktor eksternal hukum yang mempengaruhi mempengaruhi perkembangan hukum, faktor internal sistem struktur dan budaya hukum pada rangka penerapan prinsip, serta ruang lingkup materi atau substansi berasal prinsip tanggung jawab yang mutlak. (Samsul, 2004)

Kebutuhan listrik dari tahun ke tahun karena perlu waktu lama untuk membangun pembangkit listrik. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan

industry tenaga listrik yang dapat mencakup rencana pembangkitan dan distribusi yang didistribusikan kepada konsumen. Oleh karena itu, mengingat kompleksitas masalah perlindungan konsumen, terutama menyambut era perdagangan bebas, upaya memberikan perlindungan yang memadai untuk kepentingan konsumen menjadi sangat penting untuk dicari solusinya, khususnya di Indonesia. Istilah lain yang agak dekat dengan konsumen adalah “pembeli” (koper). Istilah ini muncul dalam hukum perdata. Pemahaman konsumen jelas luas dari pada pembelinya. Luasnya pemahaman konsumen dijelaskan secara oleh mantan Presiden Amerika Serikat, Jhon F.Kennedy . (op.cit, 2019) Secara yuridis terdapat bentuk Negara Indonesia dengan Negara yang lainnya, yaitu karena tidak konsistennya badan peradilan sebagaimana serta putusannya, sebagian besar konsumen Indonesia tidak biasa ke pengadilan padahal telah sangat dirugikan oleh pengusaha lainnya, mengeluarkan dalam ketertarikan kurun waktu pelaksana perniagaan serta menguasai saluran berbagai keahlian. (Shofie, 2003)

Di periode pekan bebas dimana kaitan sebuah penghasil dan pengguna sebaagai menjelang dan apa lagi secara terus terang. Mengurusi negara yang sama antar negara tersebut memiliki kinerja secara internasional sangat dibutuhkan, sebab guna mengendalikan sebuah kaitan pembuat, pelanggan dengan sistem dalam perlestarian pelanggan. Hal ini menggunakan demikian sangat penting buat mengingat permasalahan aturan hukum antara negara dan pihak yang berbuat kepentingan di dalam era perdagangan bebas semakin luas, terbuka, dan makin bervariasi, yang mempunyai antar pihak yang memiliki

efek produktif tertentu pada rangka yang memperbuatkan pasar tersebut. Maka perlunya tindakan yang ketat guna untuk memantau secara serius untuk menjamin kualitas barang tadi. (Gaharpung, 2000) Menyangkut kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen. Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang/diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Kewajiban konsumen membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha, adalah hal yang sudah biasa dan sudah semestinya demikian.

Hukum dalam sebuah bentuk terhadap Perlindungan Konsumen menurut AZ. Nasution yaitu aturan yang memuat suatu bentuk dalam asas-asas atau kaidah-kaidah yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang sangat melindungi suatu bentuk kepentingan konsumen. Adapun bentuk dari konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah aturan yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan menggunakan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. (Nasution, 2001)

AZ Nasution sudah memberikan bentuk sesuatu yang betapa pentingnya batasan pengertian konsumen yang tercantum : “ Setiap orang berhak mendapatkan bentuk memakai barang maupun jasa secara sah guna buat dapat memberikan sesuatu keperluan maupun kegunaan wilayah tertentu”

Dalam membentuk sebuah peraturan perundang-undangan yang di berlakukan di Indonesia, istilah ialah bentuk berasal dari konsumen hal ini dibentuk menjadi keterangan yuridis formal terdapat pada “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) Konsumen” akhir adalah penggunaan atau penggunaan akhir suatu bahan produk, sedangkan konsumen perantara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses pembuatan produk lain. Yang di maksud konsumen dalam undang-undan merupakan bentuk pelanggan akhir. Penafsiran bentuk konsumen berdasarkan “Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)” tadi memuat komponen :

1. Pemakaian pada bentuk barang juga jasa yang sudah tersedia dalam sekeliling bentuk masyarakat
2. Digunakannya bentuk dalam kepentingan sendiri, keluarga, orang lain juga makhluk hidup yang lainnya
3. Barang maupun jasa ini tidak boleh buat melakukan mirip hal memperdagangkan .

Pengertian bentuk dari konsumen ini intens UUPK di jelaskan makin ekstensif adanya asalkan halnya terlaksanakan dengan dua “Rancangan per UU Perlindungan Konsumen yang telah diajukan oleh bersangkutan seperti Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen memberikan suatu batasan pengertian consume Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak diperdagangkan kembali”. Pengertian konsumen dalam UUPK yaitu dipertegas

menjadi bentuk konsumen akhir. (Sidarta, 2018)

Pengertian dari Perlindungan konsumen adalah istilah yang dimaksud sering digunakan untuk menggambarkan suatu tentang perlindungan hukum yang telah diberikan terhadap konsumen demi untuk memenuhi suatu kebutuhannya lain dari hal yang lainnya yang bisa di bilang mampu memberatkan pemakai bentuk tersendiri. Pola dalam sebuah norma perlindungan konsumen sangat perlu diarahkan pala pola kerja sama dengan antar Negara. (Hartono, 2000)

Secara umum mendasar hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan korelasi tadi terus-menerus dan berkeeseimbangan, korelasi tadi terjadi karena adanya kedua masing-masing saling mengehendaki adanya mempunyai tarif berpegang yang relatif tinggi antara satu hal dengan yang lainnya. AZ Nasution juga menyebutkan, adanya hukum perlindungan konsumen ialah suatu wadah bagian dari aturan konsumen yang dapat membuat suatu asas-asas maupun kaidah-kaidah yang adanya sifat mengatur demi buat melindungi kepentingan konsumen yang pada berlakukan. Perdagangan bebas arus barang dan jasa dapat masuk ke semua Negara, peraduan terdapat pada nasabah mampu menyandang peralatan maupun bantuan lantaran tanggungan kualitas keperluan secara seimbang, semua pihak dapat berpengaruh hendaknya terwujud sebagai acuan pengawasan seimbang berlandaskan terhadap kompetisi terpercaya. (hartonoa, 2000)

Kesusahan terhadap bagian pengguna menghasilkan adanya wanprestasi akibat terpenuhi maksud kesepakatan yang terdapat ditemukan.

Sekiranya terdapat pengakuan kepada nasabah bahwa pihak golongan bantuan bertanggung jawab mendapatkan kerugian tentang pelaksanaan tenaga listrik. Pemberian ganti rugi ataupun pembayaran yakni terdapat kepada penduduk serta mendapatkan pelanggan sehingga bisa dijumlahkan. Akan tetapi, keluhan terdapat disampaikan terhadap penduduk dengan organisasi konsumen sekedar ucapan dilakukan. Kecuali hanya mendapat ganti rugi, masyarakat juga berhak mendapatkan informasi terkait rencana PT.PLN (Persero) dalam pelaksanaan pemadaman listrik. Memperingatkan listrik berlebihan bermakna selama menunjang aktifitas manusia, maka pelaksanaan pelayanan terdapat menghendaki keistimewaan pelanggan mendapatkan kondisi terdapat yang perlu diperbuat. Dalam hal ini menjelaskan antara lain hal yang sama dengan yang dimaksud dengan kaidah perdata, kaidah administrasi Negara dan hukum internasional, khususnya kontrak perjanjian yang berkenaan atas ketertarikan konsumen yang diperlakukan. karena itu, jika berbicara tentang perlindungan konsumen berarti mempersoalkan suatu jaminan atau kepastian tentang terpenuhinya kekuasaan pengguna terdapat. Wanprestasi ialah tidak melengkapi sesuatu yang pada wajibkan seperti ditetapkan dalam perikatan. (Hariri, 2011) .

Dikarenakan penulis membangun skripsi ini terhadap persoalan yang bertambah mengerucut yaitu mengenai tidak terpenuhinya hak konsumen atas informasi yang benar, jelas dan jujur untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atau penggantian, seandainya muatan ataupun bantuan yang diterima tidak sesuai dengan perikatan atau sebagaimana mestinya oleh PT.PLN (Persero)

area kota Pekanbaru. Penulis meneliti menjadi judul dalam skripsi penulis yakni yang berjudul “Pertanggung Jawaban PT. PLN (Persero) Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Pemadaman Listrik PT. PLN (Persero) Area UP-3 Pekanbaru”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan bentuk penelitian penulis yang menilai melaksanakan referensi serta laporan dan keadaan yang terjadi pada penduduk dalam hal perlindungan yang mengalami kerugian, demikian itu sekiranya penulis mengemukakan sesuatu bentuk pokok permasalahan yang telah ada. Adapun bentuk dari permasalahannya yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terjadinya pemadaman arus listrik di wilayah PT.PLN (Persero) Pekanbaru?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT.PLN (Persero) Pekanbaru terhadap kerugian konsumen akibat terjadinya pemadaman arus listrik?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam hal ini penulis ingin menerapkan teori yang di dapatkan dari bangku perkuliahan dan hal-hal yang terjadi dari kehidupan masyarakat serta praktek lapangan yang sudah di lakukan

Penulis skripsi ini mempunyai tujuan yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan menulis dalam membuat skripsi.

1. Untuk mengetahui pemadaman arus listrik di wilayah PT.PLN (Persero) Pekanbaru.

- a. Untuk mengetahui penyebab pertanggung jawabnya PT.PLN (Persero) Pekanbaru tentang kerugian konsumen listrik akibat pemadaman arus listrik.

Manfaat penelitian:

1. Secara teori

- a. Sebagai bahan untuk memperluas wawasan kemudian pengetahuan tentang teori kemudian konsep yang diperoleh selama selama dibangku perkuliahan dibandingkan dengan penerapannya secara langsung atau nyata.
- b. Menyampaikan pengetahuan yang lebih tentang ilmu islam terhadap pembayaran jasa transportasi menggunakan pembayaran eletronik.

2. Secara praktis

- a. Keuntungan bagi penulis atau peneliti daripada pembaca untuk meningkatkan pengetahuan pengetahuan khusus tentang hukum Islam mengenai pembayaran layanan transportasi dengan bantuan elektronik.
- b. Untuk dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti berikutnya maupun sebelumnya.
- c. Menambah referensi perpustakaan untuk pembaca pada umumnya dan khususnya bagi mahasiswa Universitas Islam Riau.
- d. Untuk memenuhi persyaratan dalam penyelesaian gelar strata satu pada fakultas hukum Universitas Islam Riau.

D. Tinjauan Pustaka

Dalam penyusunan penulisan ini, penulisan melakukan telaah pustaka untuk mengerjakan persoalan dan mencapai tujuan dari penelitian ini, maka

penulis menggunakan beberapa literatur hasil penelitian-penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan telaah pustaka sebagai berikut.

Perlindungan konsumen merupakan tujuan dari usaha yang akan dicapai atau keadaan yang akan diwujudkan. Oleh karena itu, tujuan perlindungan konsumen perlu dirancang dan dibangun secara berencana dan dipersiapkan sejak dini. Tujuan perlindungan konsumen mencakup penciptaan dan penyelenggaraan sistem perlindungan konsumen. Tujuan perlindungan konsumen disusun secara bertahap, mulai dari penyadaran hingga pemberdayaan. Pencapaian tujuan perlindungan konsumen tidak harus melalui tahapan berdasarkan susunan tersebut, tetapi dengan melihat urgensinya. Misal tujuan meningkatkan kualitas barang, pencapaiannya tidak harus menunggu tujuan pertama tercapai adalah meningkatkan kesadaran konsumen. Idealnya pencapaian tujuan perlindungan konsumen di lakukan secara serempak. (sasongko, 2007)

Rangkaian kurun waktu penghasil terhadap konsumen dilakukan kepada lembaga jual beli “sesuai pasal 1475 KUH Perdata adalah suatu perjanjian sebagaimana pihak yang satu mengikatkan dirinya untuk menyerahkan suatu kebendaan dan pihak yang lain untuk membayar harga yang telah dijanjikan”. Dalam pengertian ini, terdapat unsur-unsur; perjanjian, penjual dan pembeli, harga dan barang. Selama hubungan selaku langsung tenggang pelaku usaha dan konsumen terdapat hubungan pengingkaran. Jika produk menimbulkan kerugian pada konsumen, maka

konsumen dapat meminta ganti kerugian kepada produsen atas dasar tanggung jawab terhadap pengingkaran. Selama adanya revolusi industri, perundingan usaha berkembang kearah hubungan secara tidak langsung melalui suatu distribusi dari pelaku usaha, disalurkan atau didistribusikan kepada agen, lalu ke pengecer baru sampai kepelanggan. Terdapat dalam permasalahan tidaklah sesuai hubungan pengingkaran kepada penghasil bersama pengguna. (soemali 2014)

Konsekuensi hukum muncul terdapat pengusaha tidak dapat memenuhi kewajibannya dengan bagus dengan pelanggan akan mengajukan pengaduan jika hasil diterima tidak sesuai dengan kesepakatan terdapat dalam jual beli. Terdapat dalam suatu bentuk kontrak pelaku usaha melaksanakan kewajibannya walaupun pelaku usaha telah keluar maupun memenuhi dengan timbul satu pihak. Wanprestasi maupun janji adalah tidak terlaksanakannya wanprestasi atau kewajiban sebagaimana mestinya yang telah disepakati di dalam kontrak. Kesibukan wanprestasi ini mengakibatkan konsekuensi timbulnya hak dari pihak yang dirugikan, menuntut pihak yang melakukan wanprestasi untuk memberikan ganti rugi atau penggantian. Terdapat empat bagian bentuk wanprestasi yaitu, tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan, melaksanakan tetapi tidak sebagaimana dijanjikannya, mengadakan apa yang dijanjikannya tetapi terlambat dan melakukan sesuatu yang mengikuti perjanjian tidak boleh diperbuatkan.

Selama menyelesaikan sengketa di luar pengadilan ada formulir yang menjadi lebih penting dari formulir yang di gunakan dalam kontrak yang

berlaku melalui bentuk dari klausul-klausul yang telah ada di dalam kontrak yang sudah adanya mengarah terhadap penyelesaian sebuah sengketa di luar pidana sedemikian, baik yang disebut secara eksplisit (terutama seperti klausul arbitrase). (**Pactum de Compromittendo dan Acte Compromistis, 1999**)

Kerugian konsumen langsung yaitu :

1. Misalnya ini terjadi terhadap pelanggan rumah tangga, disebabkan bentuk kerugian seperti tidak dapat melakukan aktivitas seperti hari-hari sebelumnya dikarenakan tidak dapat mandi karna pompa air tidak bisa di gunakan, tidak dapat juga menonton televisi dikarenakan televisi tidak berfungsi sama sekali atau mati, tidak bisa melakukan pekerjaan rumah seperti halnya tidak dapat menyetrika maupun tidak bisa mencuci baju yang dikarenakan mesin cuci tidak berfungsi;
2. Ini bisa juga terjadi kepada pelanggan berpotensi bisnis, hal ini terdapat bentuk kerugiannya seperti dengan tidak dapat beroperasinya mesin-mesin yang biasanya memproduksi hal ini dapat memicu mengakibatkan penurunan kualitas pembuatan produk yang didapatkan pada satu hari, seperti bisnis scan, fotocopy, maupun usaha yang dapat menentukan sebuah bentuk dari pembuatan konveksi yang sangat membutuhkan energi listrik untuk menjalankan mesin jahit. Tetapi kompromi dalam bentuk perdamaian merupakan suatu bentuk usaha yang terpuji yang mendapat dukungan kuat dalam masyarakat setempat. (Suherman, 2004).

Selain ruang perkantoran, karena harus melayani penduduk sebagai halnya bank, mereka tidak sanggup melayani masyarakat selaku optimal akibat

pemadaman listrik yang membuat mesin seperti computer, ATM dan lainnya tidak dapat bekerja dengan baik. Hukum bisnis sangat banyak dipengaruhi dikalangan akademis maupun dikalangan praktisi. (Asyhadie, 2014)

Penyelesaian sengketa bahkan terdapat sandaran terhadap eksplisit maupun tersirat sebagai klausul penyelesaian sengketa kontrak sebagian adanya bentuk tergolong sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan seperti konsultasi, negosiasi, dan mediasi. Tetapi dalam hal praktek ini pada melakukan , pilihan-pilihan sebuah penyelesaian ini pada sengketa yang lebih banyak digunakan oleh para pihak-pihak yang membuat sebuah kontrak adalah 135 penyelesaian sengketa kontrak melalui bentuk Negosiasi, Mediasi serta Arbitrase. Menurut **LEO Kanowitz** agar negosiasi harus berjalan dengan sukses harus optimal dengan kekuatan yang di berlakukan; (Wijaya, 2001)

Ini adalah bentuk pengertian dari Negosiasi, Mediasi, dan Arbitrase

1. Negosiasi

A. Tawar menawar. Sistem menegosiasikan beserta jalan berunding terhadap memperoleh persetujuan beriringan jarak satu pihak, bisa dilakukan di tempat pelaku usaha atau hal yang lainnya. Ini dilakukan bisa terhadap penjual kepada pembeli. Negosiasi merupakan suatu proses saat dua pihak mencapai suatu perjanjian dapat memenuhi kepuasan semua pihak yang berkepentingan dengan elemen – elemen kerja sama dan kompetisi.

B. Penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak

yang berbeda, pihak yang berbeda ini bisa dimaksud dengan pelaku usaha terhadap pembeli . Bisa dilakukan secara damai tetapi tidak ada yang merugikan dalam pihak manapun. Dalam advokasi terdapat dua bentuk yaitu formal dan informal. Bentuk formalnya, negosiasi sedangkan bentuk informalnya disebut lobi. Proses lobi ini tidak terkait dengan waktu dan tempat, serta dapat dilakukan dengan cara terus menerus dalam jangka waktu panjang sedangkan negoisasi tidak, negosiasi terkait dengan waktu dan tempat yang telah disesuaikan.

2. Mediasi

Mediasi upaya penyelesaian konflik dengan melibatkan suatu pihak ke tiga yang bisa di sebut netral, yang tidak memiliki kewenangan mengambil keputusan yang membantu pihak-pihak yang bersangketa mencapai sebuah penyelesaian yang di terima oleh kedua belah pihak. Mediasi merupakan anggota dari sistem social dari pihak-pihak yang bertikai ,memiliki hubungan lama dengan pihak tersebut, berkepentingan dengan hasil perundingan, atau ingin memberikan kesan yang baik misalnya dengan teman yang solider. Pengertian mediasi menurut Priatna Abdurrasyid yaitu suatu proses damai dimana para pihak yang bersangketa menyerahkan penyelesaiannya kepada seorang mediator seorang yang mengatur pertemuan dua pihak atau lebih yang bersangketa untuk mencapai hasil akhir yang adil, tanpa biaya yang besar tetapi tetap efektif dan dapat di terima sepenuhnya oleh kedua belah pihak yang bersangketa. Pihak ketiga (mediator) berperan sebagai pendamping dan penasihat. Sebagai dalam

bentuk mekanisme yang dapat menyelesaikan sengketa, mediasi digunakan banyak masyarakat dan diterapkan kepada berbagai kasus konflik.

Mediasi ini dari Kamus Besar yang dalam Bahasa Indonesia ialah proses pengikut sebuah sengketa pada yang terdapat sebagai berasal pihak ketiga pada penyelesaian suatu perselisihan bentuk menjadi penasihat yang ada . Mediasi gunanya bisa buat menyelesaikan konflik menggunakan pihak ketiga bentuk halnya terhadap negosiasi, maka penyelesaian sengketa melalui mediasi telah melibatkan suatu bentuk pihak ketiga dalam menjadi bentuk mediator. Penyelesaian ini dapat terjadi di luar pengadilan . Sengketa ini dapat di per oleh dari dua orang maupun lebih. Mediasi berarti meredam pertikaian atau suatu perjanjian untuk mengakhiri antara dua pihak yang dilakukan secara berdamai. (S., 2009)

3. Arbitrase

Pilihan penyelesaian dengan dibentuknya sengketa melalui dalam arbitrase akan berdampak pada tidak bentuknya berwenangnya terhadap bentuk Pengadilan Negeri untuk dapat mengadili sebuah hal yang dari sengketa yang dapat berperilaku untuk para pihak yang telah terikat dalam sebuah proses bentuk perjanjian arbitrase. Yang dapat memberikan keputusan arbitrase. Arbitrase ini merupakan suatu kombinasi penyesuaian transaksi atas dua pasar keuangan yang mana keuntungan ini dapat diperoleh berasal dari selisih antara harga pasar yang satu dengan yang lainnya, dalam dunia akademis arbitrase ini diartikan sebagai suatu transaksi tanpa harus kas negatif dalam keadaan yang bagaimanapun , dan terdapat

arus kas positif atas sekurangnya pada suatu keadaan, atau dengan istilah sederhana disebut dengan keuntungan tanpa resiko yang telah dijanjikan. Arbitrase statistik merupakan suatu tidak keseimbangan atas nilai yang diperkirakan. Arbitrase ini dapat menggunakan statistik dengan hampir semua permainan yang menawarkan untuk dapat kesempatan yang menang. Arbitrase tidak hanya membeli produk di suatu pasar dengan menjualnya ke nominal lebih tinggi dipasar lain. Transaksi arbitrase sebaiknya dilakukan terus menerus menjelang pengungkapan resiko pasar maupun resiko perubahan harga disuatu pekan sebelum kedua transaksi itu diselesaikan. Dalam praktinya, biasanya hanya mungkin mengekspor produk keuangan untuk memperdagangkan secara elektronik.

Keputusan arbitrase mengikat secara hukum terhadap kedua belah pihak yang dapat diberlakukan dalam sebuah pengadilan yang terjadi tapi tidak semua hal lainnya dalam bentuk dari sengketa ini dapat diselesaikan melalui bentuk arbitrase, sengketa hal nya sama juga dengan membentuk suatu bagian yang memperoleh selesaian terhadap sebuah bentuk arbitrase hanya sengketa dibidang perdagangan. “Pasal 3 Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, 1999 terwujudnya sistem yang mampu memberikan perlindungan kepada masyarakat seperti pengangkutan di tangan konsumen”. (Widiarty, 2007)

E. Konsep Operasional

Konsep dari operasional ini bermuat batasan-batasan tentang ruang lingkup yang ada di judul, adapun yang dimaksud dengan Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak pelanggan. Secara umumnya, terdapat instrumen hukum penting yang menjadi landasan kebijakan perlindungan konsumen di Indonesia, yakni “Undang-Undang Dasar 1945, sebagai sumber dari segala sumber di Indonesia, mengamanatkan bahwa pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Pengertian Konsumen dalam UU Perlindungan Konsumen adalah konsumen akhir”. Hal ini dijelaskan dalam penjelasan “pasal 1 angka 2 UU 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, bahwa dalam kepustakaan ekonomi dikenal istilah konsumen akhir dan konsumen antara”. Konsumen akhir adalah pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk, sedangkan konsumen antara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses produksi suatu produk lainnya. Tujuan pembangunan nasional diwujudkan dalam sistem pembangunan ekonomi yang demokratis sehingga mampu menumbuhkan dan mengembangkan yang dapat memproduksi barang dan jasa di gunakan untuk konsep yang bersifat abstrak untuk memudahkan sesuatu bentuk dalam variabel, atau operasional. Profil Perusahaan PT. PLN (Persero)

Dalam menjalankan perusahaan agar tetap eksis dalam bidang bisnis kelistrikan di Indonesia khususnya, maka PT. PLN (Persero) terus berusaha untuk meningkatkan sebuah upaya Visi dan Misi yang sangat berpotensi; yaitu

1. Menjalankan sebuah bisnis tenaga listrik dari bidang yang terkait seperti, mendahulukan kepentingan kepada pelanggan, anggota perusahaan maupun pemegang saham tersebut
2. Buat kepentingan warga juga kehidupan masyarakat setempat
3. Mendorong agar terjadinya tenaga listrik menjadi pendorong menjadi aktivitas dalam bentuk perdagangan
4. Memenuhi bentuk berasal gerakan tindakan yang berwawasan lingkungan.

Pertanggung jawaban dari PT.PLN (Persero) pertanggung jawaban atas hak konsumen listrik menyampaikan suatu kompensasi atau sebuah yang akan di lakukan ganti rugi menggunakan yang standart yang sebanding dengan kerugian yang telah di alami dalam “pasal 29 ayat (1) Undang-undang nomor 30 tahun 2009 tenaga listrikan, upaya hukum yang dapat di upayakan terhadap konsumen dengan masukan pengaduan layanan keluhan yang terjadi kepada pelanggan listrik untuk kemudian diselesaikan dari perusahaan listrik Negara”.

Maka dari itu PT PLN (persero) bekerja sama dengan badan hukum lain seperti kontraktor, kolektor, seperti koperasi dan bank. Kerjasama tersebut dilakukan dengan didahului kesepakatan dan akibatnya timbul kewenangan dan kewajiban ditengah keduanya. Kerjasama itu dibentuk untuk menggapai jenjang efisensi yang maksimum dan penyajian yang semakin bagus terhadap masyarakat, dan berisi kesepakatan kerja sama di muat ketetapan atau kaidah yang harus di lakukan terhadap kedua belah pihak mencapainya sitem kerja sama yang lebih efesien maupun saling menguntungkan untuk meningkatkan pengawasan ataupun meningkatnya suatu layanan masyarkat sesuai dengan

tujuan perusahaan. Menjalin kualitas pelayanan pelanggan terartasi dengan cepat maupun memberikan kepuasan terhadap masyarakat, maka dari itu PT PLN (Persero) Area UP-3 Pekanbaru melangsungkan kerja sama cukup bagus terhadap pihak konsumen tidak mengalami kerugian. Pelayanan teknis sama melalui penyajian publik yakni berbentuk pembagian pelayanan teratur terhadap pemerintah, pihak swasta atas nama pengelola, maupun pihak swasta terhadap penduduk tanpa membayar memenuhi kebutuhan bahkan kepentingan komunitas. Dengan demikian tidak hanya instansi kepala bagian yang bermotif sosial politik memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat yang pesat, yakni menjalankan tugas pokoknya secara mencari dukungan suara bahkan fasilitas publik mengejar keuntungan adanya motif ekonomi.

Profil Wilayah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru artinya kota terbesar di provinsi Riau, menjadi dengan kota peningkat yang tertinggi dengan taraf adanya pertumbuhan. Provinsi ini bermula dari sebetuk pasar yang ini dibuat dengan pedagang Minangkabau di tepi sungai siak pada abad ke-18. Hari jadi Kota Pekanbaru di tetapkan pada tanggal 23 Juni 1784. Kota Pekanbaru terkenal menggunakan adanya minyak bumi yang berlimpah. Saat ini kota Pekanbaru telah sebagai kota yang multi-etnik keberagaan ini telah menjadi modal sosial dalam mencapai kepentingan besrta buat pada memanfaatkan bagi kesejahteraan rakyat .

Penduduk Tionghoa Pekanbaru atas dasarnya pengusaha, pebisnis dan pelaku perniagaan. Selain di Pekanbaru sendiri, masyarakat Tionghoa yang bermukiman di Pekanbaru sebagian berasal dari daerah pesisir Provinsi Riau,

seperti di Selatpanjang, Bengkalis maupun Bagan Siapi-api. Selain itu, penduduk Tionghoa dari Medan, Padang juga banyak di Pekanbaru, terutama setelah era milenium berhubung perekonomian Pekanbaru dengan bertumbuh sangat pesat hingga sekarang.

penduduk Jawa awalnya banyak ditemui sebagai petani pada era penduduk tentara Jepang, beberapa mereka juga sekaligus sebagai pekerja *romusha* dalam proyek pembangunan rel kereta api. Sampai tahun 1950 kelompok etnik ini telah menjadi pemilik lahan yang signifikan di Kota Pekanbaru. Akan tetapi perubahan kota yang berubah fungsi lahan menjadi kawasan perkantoran dan bisnis, mendorong kelompok masyarakat ini mencari lahan pengganti di luar kota, namun banyak juga yang beralih terhadap bagian okupansi. Perubahan industri terutama yang bersangkutan dengan minyak bumi, membocorkan banyak peluang pekerjaan, hal ini pendorong bagi penduduk Batak. Pasca PRRI eksistensi kelompok ini makin menguat setelah beberapa tokoh masyarakatnya memiliki jabatan penting di pemerintahan, terutama pada masa Kaharuddin Nasution menjadi "Penguasa Perang Riau Daratan".

Perubahan provinsi pada awalnya tidak hilang asal manfaat sungai siak untuk sarana kendaraan pada yang akan terjadi dialam pelosok dan dataran tinggi Minangkabau ke daerahnya tadi. Di abad ke -18 , daerah senayan pada tepi sungai siak tadi, yang pada sebutkan menjadi pasar atau pecahaan bagi beberapa warga Minagkabau tersebut. Seiring menggunakan menjalankan, wilayah ini berkembang menjadi tempat yang pemukinannya yang sangat ramai terjalin. Tentunya hal ini tidak tinggal dari sebutan Sultan Alamuddin

Syah yang memindahkan pusat kekuasaan Siak tersebut berasal berada di senaplan pada tahun 1762 demi buat menghindari campur tangan belanda kepada salah satu urusan ke keluargaan kerajaan tadi. Maka dari itu sebelum dia berhasil menaiki tahta tersebut menggunakan mamsud menggeserkan keponakannya Sultan Ismail dengan bantuan Pekan ini di bangun pada daerah serta didukung akses jalan yang sudah menghubungkan wilayah penghasil seperti, gambir, damar, kayu, rotan dan sebagiannya. Sehabis pengelola daerah Kampar menyetujui buat menyerahkan asal daerah buat kebutuhan perluasan daerah provinsi Pekanbaru , lalu di tetapkan melalui “peraturan bentuk pemerintah berasal dari Republik Indonesia nomor 19 tahun 1987”.

F. Metode Penelitian

Dalam melaksanakan sebuah penyusunan ini, bahan adalah dasar utama sehingga tujuannya hendaknya bertambah terorganisir dengan jelas, lebih dapat diandalkan lebih terpercaya dan dapat di pertanggung jawabkan dengan metode menurut ilmiah, maka dari itu metode penulisan ini yang dibuat yaitu :

1. Jenis Penelitian

Makna dari suatu hal bentuk penulisan ini, menggunakan sebuah Metode Penelitian Hukum Sosiologis. Maksud dari hukum sosiologis ini yaitu, penelitian dilakukan oleh seseorang jika ada suatu permasalahan. Dalam penelitian pengambilan sampel pada jumlah tertentu mampu merumuskan kesimpulan dari keseluruhan populasi yang ingin di teliti

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini di laksanakan di Kantor PT.PLN (Persero) , berada di JL. Dr.

Setia Budhi No.57 Pekanbaru. Dalam penentuan lokasi ini merupakan salah satu tempat yang berkaitan dengan masalah tersebut.

2. Populasi dan Responden

Populasi yaitu mengenai penelitian yang telah di lakukan, Sampel bagian kecil yang terdapat dalam sebuah Populasi. Lebih jelasnya bahwa penelitian tersebut tercantum sebagai berikut :

Tabel I.I
Populasi dan Responden

No	Responden	Populasi	Sampel
1	Kepala bagian dari PT.PLN (Persero) Area UU-P 3	1 orang	1 orang
Jumlah		1	1

4. Sumber Data

Sumber data yang dapat digunakan dalam penyusunan bentuk ini adalah data sekunder. Data-data sekunder, yaitu :

- 1) Data primer dapat diperoleh menggunakan yang akan terjadi wawancara, obrolan interview, tanya jawab. Bahan Hukum Tertier, yaitu bahan yang dapat menjadi pedoman yang berguna untuk menjelaskan materi yaitu hukum primer dan peraturan sekunder, seperti bentuk yang dimaksud dengan peraturan.
- 2) Teknik Pengumpulan Data ini, yaitu yang dilakukan gunanya untuk mengumpulkan semua bagian data yang kongkrit maupun dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk memenuhi sesuatu tujuan penelitian ini.

3) Alat pengumpulan data

Bahan hukum yang diambil yaitu data Primer, yaitu materi hukum yang menjalin :

- a. “Undang Undang Dasar 1945”.
- b. Peraturan Perancangan Perundang-Undangan :
 1. “Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yaitu Tentang Perlindungan Konsumen”.
 2. “Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang adanya Ketenagalistrikan”.

Yang menjadi alat pengumpulan data tersebut, yaitu

1. Wawancara yaitu alat untuk memperoleh data dengan cara penyebaran datag yang di maksud yang diajukan oleh langsung terhapat responden. Peneliti menanyakan langsung kepada kepala bagian dari PT.PLN (Persero) Area UU-P3 Pekanbaru.
2. Kuesioner yaitu alat pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara meneliti membentuk daftar pertanyaan secara tertutup atau terbuka pada responden dan sampel. Daftar isi pertanyaan (kuesioner) di bahas dengn sebagaimana mestinya.

5. Analisis Data

Penelitian bidang aturan menggunakan metode observasi yaitu dengan cara berita umum di kumpulkan, kemudian di olah dan di sajikan menggunakan data lapangan juga pendapat para pakar atau menggunakan peraturan perundang - undangan yang berlaku dan dijadikan dengan yuridis pada penelitian tersebut. (Prof, 2014)

6. Metode penarikan kesimpulan diambil berasal bentuk metode induktif lebih dapat mengemukakan fenomena yang kompleks terdapat di dalam data. Metode induktif lebih dapat menghasilkan korelasi responden yang lebih ketara bisa di kenal serta pada pertimbangankan serta metode induktif ini bisa menemukan dampak yang mempertajam korelasi - hubungan yang pada diberlakukan.



BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Tinjauan Umum Tentang Hukum Perlindungan Konsumen

Di Indonesia gerakan perlindungan konsumen menggema dari gerakan serupa YLKI yang secara populer di pandang sebagai perintis advokasi konsumen di Indonesia berdiri 11 Mei 1973. Sekalipun demikian tidak berarti sebelum YLKI perhatian terhadap konsumen di Indonesia sama sekali terabaikan. Dilihat dari kualitas dan materi muatan produk hukum itu di bandingkan dengan keadaan di Negara- Negara maju terutama AS, kedudukan wilayah Indonesia sangat renggang dari menyenangkan. Walaupun demikian, keberatan peraturan hukum bukan satu satu-satunya ukuran untuk menilai keberhasilan tindakan perlindungan konsumen. Kegiatan perlindungan konsumen wilayah Indonesia baru adanya menjadi sangat terkenal sekiranya 25 tahun sebelumnya dengan menegakan kegiatan YLKI. Setelah itu berbagai organisasi muncul dalam bentuk lembaga informasi ataupun perlindungan konsumen. Istilah tersebut sebagai definisi hukum resmi ditemukan “UU No. 8/1999 tentang UUPK yang mana dalam pasal 12 di tentukan : konssumen adalah setiap orang, pemakai barang/jasa, yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga orang lain, maupun makhluk hidup lain, dan tidak untuk di perdagangkan. Sebelum muncul UUPK, yang diberlakukan mulai 20 april 2000, hanya sedikit pengertian normative yang tegas tentang konsumen dalam hukum positif di Indonesia”. Dalam “UU No. 5/1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat

ada ditemukan definisi konsumen yaitu, setiap pemakai dan atau pengguna barang dan atau jasa, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan orang lain”. Posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat. Shidarta berpendapat sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasanya.

Hukum dalam sebuah bentuk terhadap Perlindungan Konsumen menurut AZ. Nasution yaitu hukum terjalannya bentuk memuat terdapat dalam pedoman atau metode yang bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang sangat melindungi suatu bentuk kepentingan konsumen. Adapun bentuk dari konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup. Pengaturan fungsi badan perlindungan konsumen nasional secara garis besar dalam “pasal 34 ini sangat menyenangkan, mengingat kedudukannya yang kuat, yaitu sebagai badan yang bertanggung jawab langsung kepada presiden”.

Pemerintah pusat maupun pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota diseluruh Indonesia mengakui bahwasannya PLKSM telah membuat pendaftaran tersebut. Penelitian ini juga dapat mengadakan pengaduan dari konsumen, demikian pula terdapat permintaan dari lembaga-lembaga tertentu. Bidang yang juga tidak kalah pentingnya adalah bidang pengaduan, yang kegiatannya adalah menerima dan menyelesaikan

keluhan dan ketidakpuasan konsumen terhadap barang jasa yang diperolehnya. Indah sukmaningsih menyatakan bertahun-tahun Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia sangat berusaha untuk bekerja menghasilkan keadaan sedikit menguntungkan pada kondisi konsumen, adanya hasil survey yang dilakukan, mencoba untuk mengubah keadaan melalui para keputusan dan juga membantu konsumen memecahkan suatu masalah dengan birokrasi bidang pemerintah. **(sukmaningsih, 1998)**

Konsumen umumnya diartikan sebagai pemakai terakhir dari produk yang dapat diserahkan kepada mereka adanya pengusaha , yaitu setiap orang mendapatkan barang maupun dipakai dan tidak untuk diperdagangkan atau diperjual belikan . Kehadiran YLKI dirasakan besar manfaatnya bagi konsumen, baik di bidang penelitian, pendidikan, penerbitan, pengaduan, dan bidang umum lainnya. Pemerintah merupakan pihak yang terkait dan memiliki peranan yang penting dalam upaya penegakan perlindungan konsumen. Dalam rangka hal tersebut, pemerintah bertugas menyelenggarakan perlindungan konsumen dan pelaku usaha serta dapat membentuk peraturan perundang-undangan yang terkait dengan usaha untuk melindungi kepentingan konsumen. Adanya keterlibatan pemerintah dalam pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan “pasal 29 UUPK, didasarkan pada kepentingan yang diamanatkan oleh pembukaan UUD 1945 bahwa kehadiran Negara antara lain untuk mensejahterakan rakyat”. (ahmad miru, 2000)

Berkenan dengan hal pengawasan, dalam “pasal 30 UUPK pemerintah

diserahi tugas melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan perlindungan konsumen serta penerapan ketentuan peraturan perundang-undangannya”. Di hubungkan dengan penjelasan “ayat (3) UUPK yang menentukan bahwa pengawasan dilakukan dengan cara penelitian, pengujian, dan/survey, terhadap aspek yang meliputi pemuatan informasi tentang resiko penggunaan barang, pemasangan kabel, pengiklanan dan lain-lain”.

AZ Nasution telah memberikan bentuk sesuatu yang betapa pentingnya batasan pengertian konsumen yang tercantuk : “Setiap orang berhak mendapatkan bentuk menggunakan barang maupun jasa secara sah guna untuk dapat memberikan sesuatu keperluan maupun kegunaan wilayah tertentu” Dalam membentuk sebuah peraturan perundang-undangan yang di berlakukan di Indonesia, istilah merupakan bentuk dari “konsumen” hal ini dibentuk sebagai defenisi hukum formal dapat di temukan dalam “undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (UUPK) pengguna akhir adalah penggunaan akhir atau penggunaan suatu bahan produk, sedangkan konsumen perantara adalah konsumen yang menggunakan suatu produk sebagai bagian dari proses pembuatan produk lain”. Yang di maksud konsumen dalam bagian undang – undang ini adalah berupa pengguna kesimpulan yaitu

Pengertian bentuk konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mengandung bagian :

1. Gunakan dalam bentuk bahan dan bantuan yang sudah tersaji di penduduk.

2. Digunakannya bentuk dalam kepentingan sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup yang lainnya.
3. Barang maupun jasa ini tidak boleh untuk melakukan seperti hal memperdagangkan.

Pengertian bentuk dari konsumen ini yaitu dalam UUPK di atas lebih luas adanya bila halnya dibandingkan dengan 2 (dua) Rancangan per Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang telah diajukan oleh bersangkutan seperti Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen memberikan suatu batasan pengertian konsumen, yaitu : “Pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat bagi kepentingan diri sendiri, keluarga atau orang lain dan tidak diperdagangkan kembali”.

Pengertian dari Perlindungan konsumen adalah istilah yang dimaksud sering digunakan untuk menggambarkan suatu tentang perlindungan hukum yang telah diberikan terhadap konsumen demi untuk memenuhi suatu kebutuhannya lain dari hal yang lainnya yang bisa di bilang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Pembinaan dan pengawasan perlindungan konsumen diatur dalam pasal “29 dan pasal 30 Undang-undang No. 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Untuk melaksanakan ketentuan pasal 29 dan pasal 30 undang-undang ini kemudian diterbitkan norma pemerintah republik Indonesia No. 58 tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen”. Pembinaan dan pengawasan perlindungan dilakukan oleh pemerintah sebagai suatu keahlian norma ekonomi yang melibatkan beraneka keahlian ilmu, ciri penting lainnya adalah keterlibatan pemerintah

dalam pengaturan perekonomian rakyat seperti hubungan antara pelaku usaha dan konsumen, berdasarkan asas keseimbangan kepentingan, asas pengawasan publik, dan asas campur tangan Negara terhadap kegiatan ekonomi, yang ketiganya sumber dari aspek hukum publik.

Secara umum mendasar hubungan antara produsen dengan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus dan berkeseimbangan, hubungan tersebut terjadi karena adanya kedua masing-masing saling menghendaki adanya mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara satu hal dengan yang lainnya. Bagian dari tujuan perlindungan konsumen menurut UUPK diantaranya adalah untuk mengangkat harkat kehidupan konsumen. Dalam kegiatan tersebut berbagai hal yang membawa akibat negatif dari pemakaian barang/jasa tersebut, UUPK menentukan berbagai larangan bagi pelaku usaha yang terdiri dari 10 pasal, dimulai dari pasal 8 sampai dengan pasal 17. Penjabaran pada pasal-pasal mengenai perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha akan secara rinci diuraikan hanya terhadap ketentuan yang erat hubungannya dengan topik bahasan aspek hukum perlindungan konsumen terhadap penggunaan , sedangkan untuk perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha yang tidak berhubungan langsung dengan topik bahasan hanya akan diulas sekilas. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar besarnya oleh pelaku usaha melalui bentuk persoalan. Oleh karena itu dibutuhkan peran pembinaan dan pengawasan bagi konsumen

AZ Nasution juga mengatakan, adanya undang – undang perlindungan konsumen merupakan bagian dari undang – undang konsumen yang dapat

merupakan sekumpulan prinsip atau aturan yang bersifat pengaturan untuk melindungi kepentingan konsumen yang ditegakan.

Perlindungan konsumen dengan cara mengatur perjanjian/syarat-syarat menjalankan usaha dan penindakan atas pelanggaran mengandung keuntungan dan kelemahan tertentu yang konsumen sendiri tidak dapat berbuat apa-apa. Adanya peraturan perundang-undangan khusus tentang perlindungan konsumen yang menyediakan upaya hukum yang khas bagi konsumen tentang hak dan kewajiban dan peradilan sengketa mereka akan memudahkan konsumen menentukan pilihan masalahnya dengan pihak yang menyebabkan terjadinya kerugian itu atau menjalankan upaya hukum melalui pengadilan. AZ Nasution mengakui, bahwasannya asas-asas maupun kaidah ini yaitu norma yang telah mengoperasikan seperti bentuk dari ikstsn dan adanya persoalan konsumen ini terpecar dalam beragam bentuk norma lainnya, baik secara tertulis ataupun tidak tertulis. Dalam hal ini mengatakan, seperti yang di maksud hukum perdata, hukum administrasi negara maupun hukum internasional, terutama konvensi-konvensi yang berkaitan dengan kebutuhan pelanggan diperlakukan. Ketika bersikap tentang perlindungan konsumen, itu berarti mempertanyakan jaminan atau kepastian tentang kepatuhan terhadap hak dari konsumen ini. Pembahasan perlindungan konsumen memiliki dua lingkup, yang dapat di jelaskan sebagai berikut :

1. Perlindungan berupa opsi yang dikenakan kepada konsumen atas barang dan jasa yang tidak sesuai dengan yang tidak sesuai dengan yang disepakati melanggar ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Dalam

bentuk keterkaitan ini merujuk pada hal – hal yang melingkupi suatu penggunaan seperti barang baku, proses produksi, proses distribusi, desain produk dan lain halnya.

2. Perlindungan yang dapat di berlakukannya bentuk syarat yang tidak adil terhadap konsumen dalam bentuk dengan hal yang lainnya. Dalam bentuk terhadap kaitan ini yang telah di maksud dalam bentuk persoalan, promosi dalam bentuk periklanan. Seperti bagian dari standard kontrak, harga, layanan penjual, dan hal lainnya. Hal ini bisa dijadikan dalam bentuk kaitan dengan adanya suatu bentuk perilaku produsen dalam hal guna untuk memproduksi dan mengedarkannya barang maupun jasa tersebut.

B. Tinjauan Umum Tentang Pengertian Dari Perusahaan Listrik Negara

Dalam langkah guna untuk dapat menghasilkan dalam suatu bentuk perlindungan hukum bentuk konsumen, itu menggabungkan berbagai bentuk atau prinsip. Perlindungan konsumen dilakukan sebagai upaya bersama semua pihak terkait, masyarakat, pelaku usaha, dan pemerintah berdasarkan lima prinsip yang sesuai terdapat pada Pasal 2 UUPK, adalah :

1. Asas kemanfaatan di maksudkan bagian memperhatikan bahwa segala upaya yang dilakukan dalam bentuk penerapan perlindungan konsumen untuk memberikan manfaat yang seluasnya kepada pelanggan bahkan pelaku usaha selaku kelengkapan.
2. Asas yang bersifat adil, terdapat dalam partisipasi semua seluruh penduduk dengan muatan demi mendapatkan secara maksimal menganjurkan suatu keleluasaan terhadap konsumen dan pelaku usaha.

3. Asas dapat prinsip itu mungkin demi kesepadanan, dimaksudkan untuk mencapai kesepadanan kurun waktu kepentingan konsumen, bisnis, dan pemerintah berisi material dan spiritual.
4. Asas keamanan ini juga dalam bentuk keselamatan terhadap bentuk dari konsumen, demi untuk memberikan suatu jaminan atas keamanan dan keselamatan terhadap konsumen dalam menggunakan, pemakaian, manfaat barang jasa yang di konsumsi.
5. Asas kepastian hukum, dimaksudkan dengan gunanya agar dapat membuat perilaku baik pelaku usaha demi untuk mendapatkan kemampuan konsumen gunanya untuk menaati sebuah hukum dan yang telah dapat memperoleh suatu bentuk keseksamaan berupaya pengendalian perlindungan konsumen, bersama jaminan Negara atas kepastian hukum.

Perusahaan listrik Negara (disingkat PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Direktur utamanya adalah dahlan Iskan, yang dilantik pada 23 desember 2009 menggantikan Fahmi Mochtar (yang menjabat sejak 2008). Ketenagalisrikan di Indonesia dimulai pada akhir ke-19, ketika berapa perusahaan belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Setelah diproklamasikan kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 agustus 1945 perusahaan listrik yang dikuasai jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945.

Manfaat perlindungan konsumen di Indonesia adalah:

1. *Balancing Position*

Pemeliharaan artinya konsumen dapat berupa seluruh tenaga yang dilakukan untuk memastikan bentuk kepastian hukum dengan melindungi konsumen, cara menjual dan penerapan kontrak standar yang pada akhirnya merugikan konsumen kini untuk menjadi topik terhadap konsumen, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang akhirnya merugikan pihak konsumen, kini menjadi subjek yang sejajar dengan posisi pelaku usaha.

Hal ini menjadikan dari bentuk faktor utama yang di berlakkan menjadi persoalan tentang kelemahan konsumen yang dimaksud yaitu tingkatan terjadinya kesadaran terhadap kesadaran terhadap konsumen maksudnya adalah tingkat dari kesadaran konsumen akan dasar dari hak-hak yang masih rendah adanya.

2. Meningkatkan bentuk profesionalisme pelaku usaha

Dalam bentuk kondisi seperti itu, pelaku usaha harus mampu mendirikan atau membangun perusahaan dengan orientasi jangka panjang. Oleh karena itu, pelaku usaha dapat menjalankan bentuk usahanya yang harus mampu memperhatikan etika dalam menjalankan usahanya. Padahal, meski tergolong dalam bentuk pelaku usaha yang harus berani menunda penggunaannya agar bisa menarik perhatian pasar yang mampu menghasilkan keuntungan cepat atau keuntungan besar untuk masa depan, oleh karena itu menjadi pelaku usaha yang profesional dapat menjadikan

suatu keterampilan yang harus di pahami terlebih dahulu untuk mencapai hasil yang sangat memuaskan dikemudian harinya .

Tetapi pelaku usaha harus beritikad bijaksana melakukan sebuah bentuk bisnisnya, dapat mempersembahkan sesuatu laporan cukup jelas dan jaminan produk jasa serta dapat memberikan sesuatu penjelasan penggunaan maupun pemeriksaan dapat memelakukan suatu pengawasan yang tepat.

Sementara itu, Pengurus Harian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, menilai semakin banyak bentuk dari penganal makan menjadikan sesuatu lebih baik. Karena masyarakat konsumen memiliki sebuah akses yang memiliki poin yang diberlakukan. Untuk proses sesuatu bentuk penyelesaian, lembaga yang berwenang untuk menanggulangi hal ini yaitu Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau bisa di sebut (BPSK)

“Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19, ketika beberapa perusahaan. Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pengusaha tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta memperluas usahanya dibidang tenaga listrik, yang semula hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya. Setelah diproklamasikannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah republik Indonesia. Pada tanggal 27 oktober 1945 dibentukan jawatan listrik dan gas oleh presiden soekarno”. Tahun 1972, PLN ditetapkan sebagai Perusahhaan Umum melalui “peraturan pemerintah

No. 18 pemerintah juga memberikan tugas-tugas pemerintah dibidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi, dan melaksanakan perencanaan umum di bidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugas perusahaan”. Berdasarkan Undang-undang dan peraturan pemerintah bahwa PLN merupakan salah satu pemegang kekuasaan usaha kelistrikan, berhubungan dengan itu maka agar di dalam pelaksanaan operasional sebagai pemegang kuasa ketenagalistrikan sesuai dengan makna di atas, pemerintah republik Indonesia menetapkan “peraturan pemerintah Indonesia No. 17 tahun 1990 tentang perusahaan umum (PERUM) Listrik Negara”. Peraturan merupakan dasar hukum pengeolahan perusahaan umum listrik Negara sebagai pemegang tenaga kuasa usaha ketenagalistrikan berdasarkan “peraturan pemerintah No. 23 tahun 1994 status PLN diubah dan PERUM menjadi PERSERO atau dengan PT.PLN (Persero)”

Sesudah tercapai mengeluarkan perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaan Jepang, pada bulan September 1945 rombongan pekerja / pekerja listrik dan gas menghadapi pipa pusat KNI yang saat itu diketuai oleh Bp. Kasman Singodimejo melaporkan dengan hasil bagian pertarungan mereka yang ditetapkan. Selanjutnya rombongan bersama pimpinan KNI pusat mendatangi Presiden Sukarno untuk menyerahkan perusahaan listrik dan gas kepada pemerintah Republik Indonesia. Penyerahan tersebut diterima pada presiden soekarno dan kemudian dengan penetapan “pemerintah No. 1 tahun 1945 tertanggal 27 oktober 1945, dibentuklah energi listrik dan gas di bawah departemen pekerjaan umum dan tenaga”. Dengan adanya agresi belanda I dan

II, sebagian besar perusahaan perusahaan listrik dikuasai kembali oleh pemerintah belanda atau pemeliknya semula. Pegawai – pegawai yang tidak mau bekerja sama kemudian mengungsi dan mengembangkan diri pada kantor kantor jawatan listrik dan gas didaerah - daerah republik Indonesia yang bukan daerah pendudukan belanda untuk menuruskan perjuangan. Selanjutnya, dikeluarkan keputusan “presiden RI. Nomor 163, tanggal 3 oktober 1953 tentang nasionalisasi perusahaan listrik milik bangsa asing di Indonesia jika waktu konsensinya habis”.

Sejalan dengan meningkatnya perjuangan bangsa Indonesia untuk membebaskan irian jaya dari cengkraman penjajahan Belanda, maka dikeluarkan “Undang – undang nomor 86 tahun 1958 tertanggal 27 desember 1958 tentang nasionalisasi semua perusahaan belanda dan peraturan pemerintah No. 18 tahun 1958 tentang nasionalisasi perusahaan listrik dan gas milik belanda”. Dengan undang undang tersebut, maka seluruh perusahaan listrik belanda berada ditangan bangsa Indonesia. Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia mengalami pasang surut sejat dengan pasang surutnya perjuangan bangsa. Pada tanggal 27 oktober 1945 kemudian dikenal sebagai hari listrik dan gas. Hari tersebut diperingati untuk pertama kali pada tanggal 27 oktober 1946, bertempat digedung badan pekerja komite nasional Indonesia pusat (BPKNIP) Yogyakarta. Penetapan secara resmi tanggal 27 oktober 1945 sebagai hari listrik dan gas berdasarkan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga listrik nomor 235/KPTS/1975 tanggal 30 september 1975 peringatan hari listrik dan gas yang di gabung dengan hari kebangkitan

pekerjaan umum dan tenaga listrik yang jatuh pada tanggal 3 desember. Mengingat pentingnya semangat dan nilai hari listrik, maka berdasarkan keputusan menteri pertambangan dan energy nomor 1134.k/43.pe/1992 tanggal 31 agustus 1992 diterapka tanggal 27 oktober sebagai hari listrik nasional.

Kebijakan PT. PLN (Persero) Untuk menunjang semangat kerja PT. PLN (Persero) memandang perlu untuk memberikan kesejahteraan kepada karyawannya, karena karyawan merupakan sumber daya yang sangat penting dalam kegiatan operasional perusahaan. Bila kesejahteraan karyawan tercukupi maka karyawan akan bekerja lebih bergairah dan penuh semangat untuk mencapai hasil kerja yang maksimal yang pada akhirnya PT. PLN (Persero) akan memperoleh keuntungan yang optimal. Melihat hal tersebut PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru memberikan kesejahteraan pelengkap diluar gaji bagi karyawannya berupa kesejahteraan yang bersifat financial yang terdiri : Insentif Prestasi Kerja (IPK), Tunjangan Jabatan, Tunjangan Transport, Tunjangan Hari Raya (THR) dan Tunjangan Perumahan, Kesejahteraan yang bersifat non financial terdiri dari : Koperasi, Sarana Ibadah, dan pelayanan kesehatan. Tujuan diberikan kesejahteraan pelengkap diluar gaji ini dimaksudkan untuk memberikan ketenangan bagi karyawan dan untuk mempertahankan karyawan dalam jangka panjang Kesejahteraan yang Bersifat Financial PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP-3 Pekanbaru dalam hasilnya memberikan kesejahteraan yang bersifat financial berupa, insentif Prestasi Kerja PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP-3 Pekanbaru yang dapat guna untuk memberikan insentif yang prestasi kerja

kepada seluruh pegawainya dimaksudkan untuk meningkatkan gairah kerja dan disiplin pegawai sehingga prestasi kerja.

Pegawai meningkat dan target atau sasaran perusahaan yang telah ditetapkan tercapai. Insentif prestasi kerja dibayarkan enam bulan sekali atau setiap semester yang besarnya berdasarkan peringkat jabatan, prestasi kerja dan disiplin kerja pegawai yang bersangkutan. Tunjangan Jabatan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru memberikan Tunjangan Jabatan kepada seluruh pegawainya bertujuan agar pegawai dapat menyelesaikan tugas tepat waktu, besarnya tunjangan jabatan berdasarkan peringkat jabatan pegawai yang bersangkutan dan dibayarkan setiap bulan. Tunjangan jabatan diberikan kepada pegawai sebagai atas penyelesaian tugas dan kewajiban yang dibebankan. Tunjangan Transport PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru memberikan Tunjangan Transport kepada seluruh pegawainya dengan tujuan untuk membantu biaya transportasi dari tempat tinggal ke tempat kerja pergi pulang dalam melaksanakan tugas sehari-hari yang dibayarkan setiap bulan yang besarnya berdasarkan peringkat jabatan pegawai yang bersangkutan. Bagi pegawai yang melaksanakan tugas keluar kota (minimum jarak tempuh 25 KM) diberikan biaya perjalanan dinas berdasarkan surat perintah perjalanan dinas.

Tunjangan Hari Raya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru Embong memberikan Tunjangan Hari Raya kepada seluruh pegawainya yang merayakan hari besar keagamaan, hal ini dimaksudkan agar pegawai bisa merayakan hari besar keagamaannya beserta keluarganya.

Pemberian tunjangan hari raya kepada pegawai sebesar satu kali penghasilan yang diterima setiap bulannya dan diberikan kepada pegawai dua minggu sebelum merayakan hari besar keagamaannya baik muslim maupun non muslim.

PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru dalam memberikan kesejahteraan yang bersifat non financial berupa , Koperasi - Koperasi Sinar Sejahtera APJ SBU merupakan koperasi milik PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Embong Wungu Surabaya yang dapat memberikan manfaat bagi pegawainya sebagai anggota koperasi, karena Koperasi Sejahtera APJ SBU menyediakan fasilitas : Simpan Pinjam, Alat Tulis Kantor, Foto copy dan pembelian barang barang secara angsuran, yang kesemuanya dimaksudkan untuk memberikan kemudahan bagi pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru.

Sarana Peribadatan Sarana Peribadatan yang disediakan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru dalam kategori tempat ibadah untuk umat Islam yaitu masjid karena sebagian besar pegawainya beragama Islam (100%). Penyediaan fasilitas masjid ini untuk memudahkan ibadah sholat, selain itu masjid digunakan untuk pelaksanaan pengajian rutin yang diadakan setiap rabu dalam rangka pembinaan mental dan spiritual pegawai PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru.

Pelayanan Kesehatan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru memberikan pelayanan kesehatan sebagai upaya menjaga, memelihara, dan meningkatkan kesehatan pegawai dan keluarganya sebagai

sarana layanan yang ditawarkan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Area UP – 3 Pekanbaru kepada pegawai dan keluarganya berupa, Dokter, Rumah Sakit, Labolatorium, dan Apotek yang dilanggankan oleh perusahaan, semua biaya yang dibebankan kepada pegawai dan keluarganya atas pelanan kesehatan ditanggung perusahaan sehingga diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja.

Periode tahun 1952, perusahaan listrik Negara (PENUPETEL) dan perusahaan distribusi tenaga listrik Negara (PENUDITEL) berada di bawah biro energi. Pada 13 oktober 1953, “keputusan presiden No. 16 tentang nasionalisasi perusahaan listrik Belanda, jika konsesnsi di cabut”. Atas dasar keputusan kepres tersebut, perusahaan energi swasta Belanda di ambil alih menjadi biro energi. Pada tahun 1958 tentang nasionalisme yang menyatakan dengan bagian perusahaan bertepat di Belanda berada di bawah kendali Pemerintahan Republik Indonesia.

Sebagai dengan dikeluarkan “PP No. 18 tahun 1959” tentang penentuan Perusahaan Listrik dan Gas milik Pemerintah Belanda yang dinasionalisasikan. Periode Pada tahun 1972 pemerintah mengeluarkan “PP No. 10 Tahun 1972 yang menetapkan PLN sebagai Perusahaan Umum yang berada dilingkungan Departemen Pertambangan dan Energi dengan tugas mengatur, membina, mengawasi dan melaksanakan pelaksanaan umum di bidang kelistrikan nasional disamping tugas-tugasnya sebagai suatu perusahaan”. Artinya penjaralan sinergi elektrikk dapat mengalir melalui tiga aktifitas usaha utama dimana firma beroperasi dalam perangsangan, penyaluran, serta beriring

dengan kerja keras karyawan PT.PLN (Persero) untuk memberikan penyajian terpilih kepada konsumen yang telah di tentukan.

Lambang PLN ditentukan warna biru karena memancarkan kesan yang sesuai dengan bentuk bagian elektrik dengan tetap digunakan berupa aktifitas masyarakat. Dengan biru dapat menandakan keterampilan dipatkan setiap perusahaan membentuk layanan memuaskan bagi setiap konsumennya. Struktur bentuk komposisi dan Perihal Jabatan Struktur komposisi merupakan bagian pertimbangan mendapatkan pengaruh terhadap kesuksesan terhadap perseroan. Bagian organisasi ini memiliki peran yang begitu penting demi kemajuan sebuah perusahaan dimana struktur organisasi ini merupakan gambaran dari kondisi perusahaan dengan melaksanakan kewajiban atau tanggung jawab masing- masing karena mencapai tujuan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang baik akan meningkatkan efisiensi pekerjaan dalam setiap peran serta tanggung jawab setiap karyawan dapat diketahui dengan tepat dalam mempertanggung jawabkan.

C.Tinjauan Umum Tentang Perjanjian Pelanggan Dengan Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Up -3 Pekanbaru

Sama halnya dengan PT. PLN (PERSERO) Area UP – 3 Pekanbaru , menjadi lembaga kekuasaan sintesis seluruh berjalan sama dengan badan hukum lain (pihak ketiga) semacam kontraktor, perusahaan seperti koperasi dan bank. Kerja sama ini sepakat dan akibatnya timbul hak dan kewajiban diantara keduanya. Persekutuan ini didahului dengan mencapai tingkat efisiensi yang maksimal dan pengabdian masyarakat yang lebih baik, dan

perjanjian kerjasama tersebut memuat ketentuan regulasi yang seharusnya dilaksanakan oleh kedua belah pihak untuk mencapai penyelenggaraan sistem kerja yang lebih efisien dan saling menguntungkan guna mencapai tujuan. Memantau dan meningkatkan layanan pelanggan sesuai dengan tujuan bisnis.

Efektifitas kerja yang diperoleh dalam hubungan antara PT. PLN (Persero) pada pemasok komponen kelistrikan ini adalah PT. PLN (Persero) tidak harus memproduksi sendiri peralatan / bagian listrik tersebut, karena tentunya membutuhkan modal kerja yang lebih besar untuk memproduksi elemen listrik tersebut. Untuk jenjang efisiensi kerja PT. PLN (Persero) bekerja sama dengan pihak lain terlibat dalam pemasangan dan produksi peralatan dan komponen listrik untuk menghemat biaya dalam pembangunan jaringan listrik.

Dengan terjalinnya kerjasama PT. PLN (Persero) bersama pemasok komponen kelistrikan dapat terhindar dari risiko kecurangan yang disertakan oleh karyawan PT. PLN (Persero) untuk tagihan penghasilan produksi peralatan maupun partikel listrik, sebab tugas produksi komponen kelistrikan sudah dilimpahkan kepada pemasok komponen kelistrikan, sehingga biaya pembelian komponen kelistrikan langsung diatur oleh pihak pemasok artikel listrik. Pelayanan yang cukup kepada pelanggan yang baik tercapai dengan pemasangan pengadaan peralatan / partikel energi telah dilakukan sesuai standart mutu pekerjaan yang disepakati bersama, fasilitas kerja yang baik, jumlah produksi yang akan dilakukan, pekerja instalasi yang mempunyai kemampuan untuk memasang dan mengoperasikan jaringan listrik untuk

mempertahankan. Namun demikian masih terdapat kekurangan dalam hubungan kerja tersebut yaitu kinerja petugas perusahaan pemasok komponen kelistrikan dalam melaksanakan tugas pemasangan dan pembuatan komponen kelistrikan tidak seperti ditunjukan oleh PT.PLN (Persero) namun minimnya tidak melebihi efektifitas pekerjaan yang didapat, karena setiap alternatif pekerjaan maupun kebijakan pasti memiliki positif dan negatif.

Jika salah satu bagian gagal memenuhi kewajibannya atau melanggar hubungan, hukum akan menegakkan kepatuhan atau pelaksanaan hubungan tersebut. terjadi hubungan hukum antara 2 manusia atau lebih, dimana satu pihak menggunakan atas suatu kinerja, sedangkan sisi lainnya berkewajiban untuk melaksanakan kinerja tersebut baik sisi yang pasif tersebut adalah debitur. Seorang debitur harus dikenal, karena seseorang tidak dapat menagih dari orang asing. Dalam suatu perjanjian, pihak kreditur dan debitur dapat diganti sedangkan penggantian kreditur dapat dilakukan secara sepihak. Hubungan PT.PLN (Persero) dan pemasok artikel listrik didahului dengan kesepakatan yang telah disepakati. Kesepakatan disebut juga kesepakatan karena kedua belah pihak sepakat untuk melakukan sesuatu kesepakatan yang sama.

Menurut “Pasal 1313 KUHPerdara kesepakatan adalah perbuatan dimana satu atau lebih orang mengikatkan diri pada satu orang atau lebih. suatu persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih”. Prof. Subekti menyatakan bahwa kesepakatan adalah peristiwa dimana satu orang berjanji

kepada orang lain atau dimana dua orang saling berjanjian untuk melakukan sesuatu. Kesepakatan tersebut menciptakan komitmen diantara para bagian membuatnya. selama bentuk kesepakatan berupa rangkaian kata yang memuat janji atau kemampuan baik lisan maupun tertulis. Sebagaimana telah di jelaskan setiap perjanjian menciptakan hak dan kewajiban bagi para pihak yang terlibat dalam perjanjian. Dalam suatu perikatan atau hubungan hukum antara PT.PLN (Persero) dan pemasok artikel ketenagalistrikan memiliki hak atau kewajiban yang mengikat para pihak untuk saling memenuhi hak dan kewajibannya sesuai dengan kesepakatan di sepakati.

Dengan adanya perjanjian antara pihak PT.PLN (Persero) dan konsumen pengguna listrik melalui Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) maka menimbulkan suatu perikatan diantara keduanya. Perikatan sendiri adalah suatu perhubungan hukum antara dua orang berdasarkan pihak yang satu berhak menuntut suatu hal dari pihak lain, dan pihak yang lain berkewajiban memenuhi tuntutan itu. Pada konsumen pengguna listrik, kewajiban dan haknya diatur dalam “Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29 ayat (1) dan ayat (2)”. Salah satu kewajiban dari konsumen pengguna listrik adalah membayar tagihan pemakaian tenaga listrik yang mana kewajiban tersebut tentu harus dilakukan agar mendapat suplai listrik di rumah konsumen masing-masing.

Sedangkan hak dari konsumen pengguna listrik sendiri adalah memperoleh energi elektrik setiap saat dengan kualitas keunggulan yang sempurna, menemukan komponen jika terjadi pemadaman listrik yang

disalahkan maupun kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin perusahaan ketenagalistrikan sesuai dengan ketentuan yang di teapkan dalam kesepakatan jual beli tenaga listrik.

Jenis-jenis perjanjian yang di berlakukan

1. Perjanjian keluarga; melakukan sebuah interaksi dengan dua orang maupun lebih, agar terjalannya interaksinya hubungan antar keluarga masin-masing
2. Perjanjian kebendaan; perjanjian dengan mana seseorang tersebut menyerahkan haknya atas sesuatu bentuk benda kepada pihak yang lainnya
3. Perjanjian pembuktian; hal ini terjadi pada timbal balik yang menimbulkan wajib pokok terhadap kedua belah pihak yang berlaku
4. Perjanjian obligatoir; yang mewajibkan seseorang itu untuk harus menyerahkan pembayaran sesuatu yang di berlakukan

Syarat-Syarat Sahnya Surat Perjanjian

Sebagaimana tercantum dalam pengertian surat perjanjian diatas surat perjanjian ini dapat berlaku jika persyaratan yang terpenuhi. Dibawah ini adalah contoh beberapa syarat sahnya perjanjian:

Surat persetujuan harus ditulis diatas kertas yang disegel atau diatas kertas yang ditandatangani dengan materai. Surat kesepakatan juga harus dibuat dengan ikhlas tanpa ada paksaan dari salah satu pihak. Isi surat perjanjian ini harus dipahami atau disepakati oleh para pihak yang disepakati. Isi surat perjanjian harus sesuai dengan hukum dan standart moral yang berlaku. Pemutusan perjanjian terdapat begian mengenai bagian menyebabkan berakhirnya perjanjian, Yaitu:

- A. Ditentukan dengan halnya perjanjian oleh para pihak;
- B. Batas berlakunya bentuk suatu perjanjian ditentukan pada UU;
- C. Perjanjian ini memungkinkan pembatalan dengan terjadinya suatu kejadian baik yang ditentukan oleh para pihak maupun hukum yang beralaku;
- D. Deklarasi para pihak dapat mengakhiri perjanjian oleh salah satu pihak dan salah satu pihak;
- E. Adanya terbentuk kepada putusan hakim;
- F. Apabila tujuan dari perjanjian tersebut telah tercapai.

Kontrak / Perjanjian kesepakatan kantor terhadap pelanggan

Pasal 3

Ketentuan Teknis

1. PIHAK PERTAMA hendak menyatakan tenaga listrik kepada PIHAK KEDUA terhadap penyambungan baru dengan daya sebesar 10.795 kVA dengan tegangan nominal 20 KV dan tegangan 50 Hertz atau sesuai dengan nominal 20 KV dan tegangan pasokan TM/TM/TM, dengan bagian ini di tetapkan bentuk halnya secara dengan bentuk yang dalam kondisi bertahap sebagai bagian berikut ini.

Tahap I : Total 10.795 kVA

1. Ritz Building: 2.545 kVA - Februari 2010
 2. Empire Building: 2.595 kVA – Februari 2010
 3. Cosmopolitan: 2.770 kVA - Februari 2010
 4. Utilitas KVR & KVM: 2.885 kVA - Februari 2010
2. Para pihak ini telah setuju apabila terjadi sebuah perubahan bentuk biaya

penyambungan yang telah ada uang jaminan pelanggan sesuai bentuk terhadap keputusan pemerintah sebelum penyambungan daya itu dilaksanakan.

3. PIHAK KEDUA akan memperoleh penyesuaian dengan pengaman instalasinya dengan peralatan mendapatkan secara dikoordinasikan terhadap peralatan PIHAK PERTAMA.

Maka dari itu untuk menyelesaikan sengketa diluar pengadilan selanjutnya terdapat bentuk menjadi lebih penting untuk hal yang telah didayagunakan dan diterapkan dalam setiap pembuatan kontrak yang berlaku melalui bentuk dari klausul-klausul yang telah ada di dalam kontrak yang sudah adanya berorientasi pada penyelesaian sebuah sengketa diluar pengadilan tersebut, baik yang disebut secara eksplisit (terutama seperti klausul arbitrase). (Pactum de Compromittendo dan Acte Compromistis, 1999)

Pasal 11

Keamanan Instalasi atau Peralatan

PIHAK KEDUA ini wajib menjaga instalasi ataupun peralatan hak milik PIHAK PERTAMA yang terdapat diarea tanah dan atau bangunan milik PIHAK KEDUA agar instalasi atau peralatan cukup baik.

Pasal 16

Pembenahan Pemakaian Tenaga Listrik

PIHAK PERTAMA berwenang mendapatkan penertiban pemakaian tenaga listrik terhadap PIHAK KEDUA bersandarkan ketetapan sebagaimana terdapat pada lampiran II Surat perjanjian ini.

Pasal 23

Berlakunya Surat Perjanjian

Surat perjanjian yang berlaku dalam sejak tanggal yang telah ditanda tangani untuk waktu tidak terbatas ditentukan dan dapat diakhiri oleh masing - masing pihak dengan memperhatikan ketentuan untuk pengakhiran yang dui maksud. Pilihan penyelesaian sengketa diluar pengadilan tersebut adalah bentuk penyelesaian sengketa yang dapat dituangkan secara eksplisit maupun implisit sebagai klausul penyelesaian sengketa kontrak sementara yang tergolong sebagai alternatif penyelesaian sengketa diluar pengadilan lainnya adalah konsultasi, negosiasi, konsiliasi dan mediasi. Namun dalam hal praktek ini di perlakukan , pilihan-pilihan sebuah penyelesaian ini disebut sengketa yang lebih banyak digunakan oleh para pihak-pihak yang membuat sebuah kontrak adalah 135 penyelesaian sengketa kontrak melalui bentuk Negosiasi, Mediasi dan Arbitrase.

1. Negosiasi

- A. Tawar menawar. Prosedur tawar-menawar dengan jalan berupaya menggapai kemufakatan beriringan satu pihak, bisa dilakukan di tempat pelaku usaha atau hal yang lainnya. Ini dilakukan bisa terhadap penjual kepada pembeli.
- B. Penyelesaian sengketa secara damai melalui perundingan antara pihak yang berbeda, pihak yang berbeda ini bisa dimaksud dengan pelaku usaha terhadap pembeli . Bisa dilakukan secara damai tetapi tidak ada yang merugikan dalam pihak manapun yang sudah diperjelaskan dari

awal. Perundingan ini dilakukan dengan damai tanpa harus melakukan ke meja hijau.

2. Mediasi

Mediasi ini menurut Kamus Besar yang dalam Bahasa Indonesia adalah proses pengikut sebuah sertaan dalam yang ada sebagai dari pihak ketiga dalam penyelesaian suatu perselisihan bentuk sebagai penasihat yang ada. Mediasi gunanya bisa untuk menyelesaikan konflik dengan pihak ketiga. Lain halnya dengan negosiasi, maka penyelesaian sengketa melalui mediasi telah melibatkan suatu bentuk pihak ketiga dalam sebagai bentuk mediator. Penyelesaian ini dapat terjadi diluar pengadilan . Sengketa ini dapat diperoleh dari dua orang maupun lebih.

3. Arbitrase

Pilihan penyelesaian dengan dibentuknya sengketa melalui dalam arbitrase akan berdampak pada tidak bentuknya berwenangnya terhadap bentuk Pengadilan Negeri untuk dapat mengadili sebuah hal yang dari sengketa yang dapat berperilaku untuk para pihak yang telah terikat dalam sebuah proses bentuk perjanjian arbitrase. Yang dapat memberikan keputusan arbitrase. Keputusan arbitrase mengikat secara hukum terhadap kedua belah pihak yang dapat di berlakukan dalam sebuah pengadilan yang terjadi tapi tidak semua hal lainnya dalam bentuk dari sengketa ini dapat diselesaikan melalui bentuk arbitrase, sengketa hal nya sama juga dengan telah membentuk suatu yang dapat diselesaikan oleh melalui sebuah bentuk arbitrase hanya sengketa dibidang perdagangan. “Pasal 3

Undang-undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, 1999”

Riwayat Singkat PLN

Sejak akhir abad ke-19, lapangan pabrik pembangkit listrik di Indonesia diperbesar ketika bagian perusahaan Belanda yang berhubungan dengan pabrik pembangkit perusahaan elektrik untuk kebutuhan tersendiri antara tahun 1942 – 1945, terjadi pergeseran manajemen. Perusahaan Belanda melalui Jepang, selepas Belanda menyerah kepada pasukan Jepang pada awal perang dunia II. Pengalihan kekuasaan kembali terjadi pada akhir perang dunia II pada agustus 1945 ketika Jepang menyerah terhadap sekutu.

Peluang ini ditegakan kepada pemuda dan pekerja ketenagalistrikan melalui delegasi pekerja kelistrikan dan gas yang bersama – sama dengan atasan pusat KNI berinisiatif untuk menghadapi Presiden Soekarno untuk meyerahkan perusahaan tersebut kepada pemerintahan Republik Indonesia. Pada 27 oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk biro listrik dan gas di bawah kementrian pekerjaan umum dan energi dengan kapasitas pembangkit listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Biro Listrik dan Gas diganti menjadi BPU-PLN (Kepala Perusahaan Listrik Negara) yang berurusan dengan listrik, gas dan kokas, yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang bersamaan, dua perusahaan menjadi negara, yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola ketenagalistrikan negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas.

Pada tahun 1972, dinyatakan “Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Listrik Negara dalam Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) beserta peran sebenarnya tenaga listrik dalam kepentingan umum”. Seiring dengan adanya diberlakukan suatu bentuk dari kebijakan dalam Pemerintah yang akan memberikan suatu kesempatan kepada bahwasannya sektor swasta untuk dapat bergerak dalam bagian bisnis yang 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 yang telah ditentukan dengan yang sudah diterapkan.

Praktek kerja lapangan (PKL) di laksanakan agar mahasiswa menrapkan ilmu dan teori serta keterampilan yang di peroleh di bangku kuliah kedalam lingkungan kerja, disamping itu juga untuk menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi dunia kerja serta menjadi bekal sebelum terjun kemasyarakat atau dunia kerja. Sesungguhnya dengan adanya bentuk setelah lulus dari perkuliahan hal ini dimaksud agar para mahasiswa tidak canggung dalam lingkungan kerja nantinya.

Adapun Visi dan Misi PT PLN (Persero) Pekanbaru adalah

Visi

Dinyatakan sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh kembang, unggul, dan terpercaya dengan mengandalkan potensi manusia.

Misi

1. mempraktikkan perusahaan ketenagalistrikan bidang terkiat lainnya

bertujuan guna kepuasan pelanggan anggota perusahaan maupun pemegang saham tersebut.

2. Menciptakan energi listrik sebagai media untuk mengembangkan kualitas hidup masyarakat.
3. Memperjuangkan agar tenaga listrik menjadi penggerak tindakan perniagaan.
4. Menghidupkan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.



BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pemadaman Arus Listrik di Wilayah PT.PLN (Persero)

Secara umum faktor penyebab pemadaman listrik sangat merugikan masyarakat Pekanbaru. Karena banyak aktifitas masyarakat yang terhambat bahkan menimbulkan kerugian material yang dirasakan oleh mereka yang bergantung pada sumber listrik. Misalnya perusahaan yang menawarkan jasa transportasi online yang merasa kesulitan untuk menerima pesanan jika terjadi pemadaman listrik, komunikasi perusahaan yang juga terganggu dan mengalami kerugian serta banyak juga pedagang yang menutup tempat usahanya jika terjadi pemadaman listrik. Semua pihak ini adalah pelanggan PT.PLN (Persero) salah satu perusahaan produsen ketenagalistrikan di Indonesia.

Pengusaha maupun Pelaku Usaha dalam hal ini termasuk penyedia layanan umum (public service) mempunyai jangkauan pelayanan umum yang luas. PT. PLN juga termasuk penyedia layanan umum adalah satu-satunya penyedia layanan kelistrikan bagi masyarakat umum di Indonesia, yang dalam prinsipnya pada “Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus bagi pelanggannya yaitu konsumen listrik”. Yang terjadi sekarang tepatnya di daerah Pekanbaru yaitu pemadaman listrik yang dilakukan PT. PLN berlangsung berkesinambungan dimulai dari tahun 2008 sampai sekarang. Sebab pemadaman aliran listrik ini telah menimbulkan kerugian bagi

konsumen, baik itu konsumen langsung dan konsumen tidak langsung. Seperti pembentuk usaha, PT. PLN memelihara kewajiban bertanggung jawab kepada kompensasi terjadi dimasyarakat yaitu pelanggan listrik. Adapun yang menjadi permasalahan dalam skripsi ini adalah bagaimana tanggung jawab PT. PLN terhadap konsumen akibat pemadaman listrik maupun pelaksanaan ganti kerugian terhadap pemadaman aliran listrik diberlakukan terhadap PT. PLN (Persero) khususnya diwilayah Area UP – 3 Pekanbaru. Berdasarkan judul ketertarikan penulis pada pokok persoalan, melaksanakan penelitian di PT. PLN Area UP – 3 Pekanbaru untuk mendapatkan penyebab perusahaan listrik Negara padam.



Kerugian konsumen ini artinya dalam bentuk keuangan misalnya pekerjaan ini tidak sesuai standar misalnya pemasangan kabel sebanyak 70 batang oleh pihak PLN hanya di pasang 65 batang. Target dari semua rata-rata misalnya pelanggan mengalami padam selama 10 jam tetapi tidak semua pelanggan yang mengalami padam selama 10 jam maka, pelanggan yang mengalami padam 10 jam yang mendapatkan kompensasi. Perlindungan konsumen di PT. PLN terhadap dalam “Undang-Undang Ketenagalistrikan, Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik”. Padamnya listrik di daerah Pekanbaru disebabkan tiga aspek, yakni: perihal keterbatasan bentuk elektrik, keterbatasan pasokan ketika adanya suatu bagian pemeliharaan mesin atau gangguan mesin, pembakaran konsekuensi pengawasan hubungan kemampuan distribusi tenaga elektrik.

Pelaku usaha memberikan potongan kepada konsumen dari pembayaran listrik di bulan berikutnya. Pengurangan ini berkuang sesuai dengan penggunaan tegangan listrik yang digunakan oleh konsumen. Masalah ini muncul karena faktor bencana alam yang menyebabkan pemadaman listrik di beberapa kota, salah satunya di kota Pekanbaru yang merupakan pusat perekonomian paling maju, sehingga banyak pelaku usaha yang mendirikan perusahaan di kota ini. Sangat disayangkan karena PT.PLN (Persero) merupakan satu – satunya pemasok listrik, jika terjadi pemadaman listrik akan merugikan konsumen mulai dari ibu rumah tangga yang tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya, usaha kecil seperti restoran yang beroperasi

akibat adanya masalah listrik. Harapannya dengan mencegah hal-hal seperti itu PLN belajar mengantisipasi apa yang mungkin terjadi atau menuntaskan secepatnya agar tidak butuh waktu lama untuk menyelesaikan masalah tersebut.



Tingkat mutu pelayanan “pasal 2 s.d 8/Permen SEDM RI No. 27 Tahun 2017” disediakan terhadap PT. PLN (persero) Berisi indikator mutu pelayanan secara berikut :

- Tekanan besar memicu di titik penggunaan menggunakan ukuran kilovolt (kv)
- Tarikan berbentuk menengah pada bercak penggunaan serta satuan kilovolt (kv)
- Tekanan rendah beserta titik pemakaian memakai ukuran volt (v)
- Saluran dalam titik penggunaan dengan ukuran hertz

- e. Kadaluarsa hambatan beserta unit waktu/tanggal/ pembeli
- f. Kuantitas Hambatan terhadap perangkat kali/ bulan/ konsumen
- g. Kelancaran penyajian lanjutan terkini tegangan menengah serta satuan setiap hari kerja
- h. Kecepatan pelayanan sambungan baru tegangan rendah dengan satuan hari kinerja
- i. Kelancaran bantuan peralihan kuasa spanning menengah dengan satuan hari kerja
- j. Kecepatan pelayanan perubahan daya tegangan rendah dengan kelompok keadaan kerja
- k. Kecepatan dapat memperhatikan laporan gangguan serupa kesatuan jam
- l. Kelalaian penagkapan kwh meter beserta perangkat kali/ triwulan/ konsumen dan
- m. Kesempatan dari pelurusan kecurangan rekening terhadap perangkat keadaan kegiatan.

PT. PLN (Pesero) harus mengimbangi kerugian yang diderita pihak-pihak yang menerima beberapa bentuk kehilangan peralatan akibat pemadaman listrik yang mengakibatkan masalah yang ketentuan selaku dalam bentuk UU perlindungan konsumen dan dari bagian kelistrikan yang telah dilaksanakan. Hingga saat ini PT.PLN (Persero) belum memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan berlaku. Sedangkan konsumen yang kurang mampu menginginkan PT.PLN (Persero) mengambil tindakan cepat atas kelalaiannya mengingat kerugian yang diderita konsumen.

Ada 2 jenis pemadaman arus listrik menurut PT PLN (Persero)

1. Pemadaman terencana :

Adalah pemadaman listrik yang memang sudah direncanakan oleh PLN. Misalnya adanya bentuk dari penambahan peralatan jaringan, pemeliharaan pembangkit, gardu, peremajaan alat atau karena permintaan pelanggan, atau dapat juga dikarenakan pohon-pohon yang sekiranya mengganggu posisi kabel tiang listrik.

Pemadaman listrik terencana dilakukan sebagai upaya dari PLN untuk menghindari mati listrik secara total pada suatu sistem jaringan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari situasi sewaktu – waktu permintaan listrik melebihi kapasitas suplai daya dari jaringan dan pemakaian peralatan yang melebihi umur standar pemakaian.

2. Pemadaman tidak rencana Adalah pemadaman listrik yang tidak direncanakan pekerjaannya oleh PLN. Pemadaman ini dapat disebabkan karena masalah teknis, terganggunya jaringan listrik karena tersambar petir, terkena pohon, terganggunya instalasi pelanggan karena hubungan singkat (korsleting). Pemadaman ini juga dapat dikarenakan usia peralatan yang sudah seharusnya diganti mesin tua tetapi belum mengalami peremajaan, sehingga berdampak terganggunya fungsi dari instalasi listrik.

Pemadaman yang tidak terencana, tidak diketahui kapan dan dimana terjadinya. Hal ini disebabkan karena pemadaman jenis ini diluar tanggung jawab PLN. Pemadaman banyak disebabkan bencana alam dan kejadian tak terduga lainnya. Keterlambatan pemeliharaan peralatan jaringan listrik juga

dapat berakibat padam secara mendadak. PLN tidak dapat memberikan informasi sebelumnya kepada pelanggan atas pemadaman ini.

Upaya untuk berinvestasi lebih banyak pada sumber daya penyediaan sinergi dan layanan kepada nasabah, membuat upaya untuk memelihara dan menjalankan tanggung jawab PT.PLN memastikan keamanan pasokan listrik bagi masyarakat akan tetap berada di peringkat teratas. Upaya peningkatan kapasitas perusahaan di harapkan dapat mempersembahkan jumlah tambahan kepada pelanggan pelaku bisnis maupun pemegang saham. Menerapkan bentuk bisnis untuk bertahan di sektor kelistrikan Indonesia, PT.PLN terus berusaha memperbaiki dan mengembangkan visi dan misi perusahaan.

Dalam hal nya PLN terus menurunkan sediaan tarikan ke pelanggan tegangan tinggi dan jika tetap pendek akan menurunkan tegangan ke konsumen tegangan menengah. Namun, jika masi ada kekurangan voltase ke voltase rendah konsumen akan diturunkan paksa dalam bentuk pemadaman dilakukan dengan sektor yang diterapkan.

Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN tidak melanggar kewajibannya untuk melakukan kegiatan usaha karena pemadaman yang terjadi merupakan faktor alam yang tidak dapat diprediksi. Namun, PT PLN harus memiliki solusi berbeda agar tidak terjadi pemadaman listrik yang lama yang dapat merugikan konsumen. Dalam hal ini, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral harus melakukan pengawasan secara rutin karena Kementerian ini bertugas mengawasi perusahaan listrik milik negara. Yakni pelaku usaha yang cukup lama menyebabkan pemadaman listrik di wilayah Pekanbaru

karena faktor alam. PLN akan segera menyambungkan kembali jajarannya untuk mencari solusi atau mencegah hal-hal yang tidak diinginkan. Sangat disayangkan PLN perlu memiliki rencana cadangan untuk beberapa kejadian yang bisa terjadi.

Tanggung jawab pelaku usaha atas pemadaman listrik yang terjadi di wilayah Pekanbaru tertuang dalam beberapa undang-undang, seperti “UU Ketenagalistrikan Nomor 30 Tahun 2009 dan UU Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999. Ketentuan lebih lanjut mengenai tanggung jawab pelaku usaha diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Kualitas Pelayanan dan Retribusi Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)”.

B. Tanggung jawab PT PLN (Persero) Pekanbaru Terhadap Kerugian Konsumen Akibat Terjadinya Pemadaman Arus Listrik

Menunjukkan tanggung jawab produsen atas tindakan yang bertentangan dengan hukum yang berlaku umum pada UU Pembuktian, yaitu menuduh penggugat membuktikan kesalahan tergugat yang menyebabkan kerugian. Untuk memenuhi kebutuhan listrik tersebut, Pemkot dapat mengajukan permohonan sambungan listrik kepada PT PLN sebagai pihak yang berwenang di bidang distribusi tenaga listrik.

Keberhasilan atau kegagalan produsen untuk membuktikan kesalahan atau kegagalan kerugian konsumen sangat menentukan apakah produsen bebas dari kewajiban untuk membayar kompensasi konsumen. Artinya pertanggungjawaban daya muat UU perlindungan konsumen yaitu asas

akuntabilitas berlandaskan kesalahan, dengan bukti yang dibalik. Untuk dapat menggunakan keberadaan listrik tersebut, di Indonesia sendiri telah dikelola oleh badan usaha berbentuk Persero yaitu PT.PLN (Persero). Masyarakat dapat menikmati penyambungan jaringan listrik tersebut dengan sebelumnya dilakukan perjanjian jual beli antara pihak pembeli (pengguna listrik) dan pihak dari PT.PLN yang tertuang dalam suatu Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJLTL). UU Kelistrikan Pembantu sudah jelas mengenai beban dan kewajiban bagi masyarakat dan pelanggan listrik. Apa saja hak, dan kewajiban para pihak yang diatur dalam peraturan pemerintah saat ini yaitu “Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik”

Pelaku Usaha dalam hal ini termasuk penyedia layanan umum (public service) mempunyai pendapatan pelayanan umum yang luas. PT. PLN juga termasuk penyedia layanan umum satunya penyedia layanan kelistrikan bagi masyarakat umm di Indonesia, yang dalam prinsipnya pada “Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, PT. PLN wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus bagi pelanggannya yaitu konsumen listrik”. Dalam pelaku usaha, PT. PLN mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi di penduduk yaitu konsumen listrik.

Dalam praktiknya, konsumen pengguna listrik wajib untuk membayar tarif listrik sesuai dengan yang telah ditentukan secara tepat waktu. Namun masyarakat atau konsumen dengan mudah dapat dieknakan sanksi secara

sepihak jika subjek data terlambat memenuhi kewajibannya, sebaliknya sanksi yang sama tidak dapat dijatuhkan kepada pejabat pemertintah (pejabat BUMN / BUMD) yang terhambat melaksanakan penyajian kepada penduduk. Dalam hal ini adalah yang terjadi pada PT.PLN (Persero) jika terjadi suatu pemadaman listrik secara sepihak yang dilakukan tanpa pemberitahuan dahulu dari PT.PLN (Persero) kepada masyarakat karena bukan hal yang tidak mungkin apabila dengan terjadinya pemadaman listrik secara sepihak akan ada konsumen pengguna listrik yang mengalami suatu kerugian. Misalkan pelaku usaha percetakan yang telah melakukan kesepakatan kepada pihak pengguna jasa percetakan untuk mencetak kartu undangan sebanyak 5.000 buah, namun karena adanya pemadaman listrik secara sepihak maka kegiatan percetakan tidak dapat dilakukan sehingga kartu undangan yang bisa dicetak hanyalah 1.250 buah. Hal ini tentu mengakibatkan kerugian tersendiri baik oleh pelaku usaha maupun pengguna jasa percetakan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dan disepakati padahal kesalahan tidak dilakukan oleh pelaku usaha percetakan.

Oleh karena itu, pertanggung jawaban hukum dari PT.PLN (Persero) kepada konsumen pengguna listrik sangat penting untuk dibahas karena dari pihak konsumen pengguna listrik sendiri yang telah melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran listrik berhak untuk mendapatkan apa yang selayaknya didapat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Terutama bagi konsumen pengguna listrik yang mata pencahariannya sangat bergantung pada ada tidaknya listrik sehingga akan mempengaruhi kelangsungan hidup

mereka. PLN dapat memberikan kompensasi kepada rumah tangga dalam bentuk pengurangan, memperhatikan rata-rata konsumsi perhari dalam tiga bulan terakhir durasi pemadaman listrik, tidak harus mematuhi peraturan kelistrikan .

Ketika banyak masalah di keahlian kelistrikan, penduduk menuntut haknya. Dari berbagai permasalahan yang ada, hak dan kewajiban kedua belah pihak berada pada penghasil jasa kelistrikan dan masyarakat warga negara sebagai penduduk. Misalnya, respon konsumen terhadap tuntutan ganti rugi merupakan cerminan dari realisasi bahwa mereka memiliki hak sebagai konsumen, di sisi lain posisi teguh PLN akan memberikan kompensasi kepada konsumen yang haknya tidak dapat ditegakkan oleh PLN.

Konsekuensi hukum tidak hanya sekedar permintaan maaf, tetapi kompensasi diberikan kepada pelanggan / konsumen atas pemadaman listrik jika diperlukan. Akibat ini beralasan mengingat jika konsumen diduga merugikan PLN, padahal belum bisa dipastikan dibuktikan secara hukum, konsumen akan dipaksa untuk membayar kerugian yang dituduhkan karena masuk. pentingnya adalah agar listrik tidak terputus. Lemahnya posisi pelanggan / konsumen ini bertolak belakang dengan PLN. Gangguan pasokan listrik dalam batas tertentu dilindungi secara hukum oleh standar dan keandalan.

Dimensi hukum pemadaman jelas tidak menggembirakan bagi pelanggan / penduduk, setidaknya ada dua hal yang disebutkan di sini. Pertama, di tengah minimnya konsekuensi hukum dari pemadaman listrik. PLN

terlalu tersendiri dalam menghitung kerugian ekonominya daripada kerugian ekonomi yang dialami oleh berbagai lapisan pelanggan / konsumen. Evaluasi masalah teknis yang seharusnya disalahkan produsen peralatan PLN. Ini terlihat dari keinginan PLN untuk menghadiri pengaduan kepada unitnya. Hak konsumen untuk mendapatkan ganti rugi dari PLN hanyalah hiasan Undang - Undang Ketenagalistrikan. Ketika konsumen menjumpai maalah, konsumen dihadapkan pada berbagai pembatasan yang sah menurut hukum. Tidak mudah menyikapi tabir pembatasan hukum demikian. Dibandingkan pelanggan listrik untuk kepentingan bisnis/biasa khusus bagi konsumen rumah tangga tidak mudah memformulasikan besarnya kerugian secara material akibat padamnya listrik, terhambatnya kegiatan-kegiatan rumah tangga sehari-hari atau tidak berfungsinya perangkat elektronik rumah tangga karena listrik padam.

Dalam memenuhi kebutuhan akan listrik, masyarakat dapat mengajukan permohonan penyambungan aliran listrik kepada PT. PLN sebagai pihak yang berwenang dalam hal pendistribusian aliran listrik. Pihak yang berwenang dalam bidang distribusi aliran listrik adalah PT. PLN. Oleh karena itu, masyarakat dapat mengajukan permohonan disampaikan kepada PT. PLN dengan melampirkan beberapa syarat dan pernyataan kesanggupan untuk mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh PT.PLN.

PT. PLN juga mempunyai hubungan dengan konsumen yaitu hubungan antara PT. PLN Persero dengan pelanggan atau konsumen dapat terjadi dengan adanya kontrak yang telah disepakati oleh kedua belah pihak. Pola hubungan tersebut diatur dalam “pasal 25 Peraturan Pemerintah No 10 Tahun 1989

Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik”, yaitu

1. Pendamping kuasa usaha maupun pemegang izin penyelenggaraan ketenagalistrikan terhadap berkualitas tenaga elektrik diberi kekuasaan yakni :
 - a. Membuktikan instalasi ketenagalistrikan terhadap penduduk, teratur setelah bahkan menemukan sambungan tenaga listrik;
 - b. Mengumpulkan kegiatan terhadap sehubungan pengingkaran perjanjian penyambung elektrik kepada pemakai;
 - c. Menarik kesibukan pembenahan tentang penerapan tenaga elektrik sebagai tidak terbukti.
2. Pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan ataupun pemegang izin usaha ketenagalistrikan mendapatkan kepentingan umum bahkan bukan bertanggung jawab mengenai bahaya kesehatan, harta benda terdampak pengguna tenaga elektrik bagian dalam sesuai maupun kehendak untuk disalahgunakan.
3. Pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan pemegang izin usaha ketenagalistrikan terhadap kepentingan umum bermakna menyisihkan kekuatan listrik tertentu :
 - a. Menghasilkan penyajian cukup jelas :
 - b. Mengadakan tenaga listrik sebagai menembus menggunakan martabat serta keandalan memuaskan;
 - c. Mengajukan pemulihan, seandainya terjadi gangguan tenaga listrik;
 - d. Bertanggung jawab berlandaskan terhadap kerugian maupun kerawanan

tentang kehidupan, kebugaran, perabot yang timbul lantaran kesalahannya. Menurut Ridwan Halim, tanggung jawab hukum adalah sebagai sesuatu akibat lebih lanjut dari pelaksanaan peranan, baik peranan itu merupakan hak dan kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban ataupun kekuasaan. Secara umum tanggung jawab hukum diartikan sebagai kewajiban untuk melakukan sesuatu atau berperilaku menurut cara tertentu tidak menyimpang dari peraturan yang telah ada.

Konsumen listrik wajib membayar tagihan listrik dengan tepat waktu, sebaliknya konsumen listrik berhak untuk mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan. Apabila terjadi gangguan, konsumen berhak mendapatkan pelayanan atas perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik atau penyimpangan terhadap mutu tenaga listrik yang disalurkan.

Hak dan kewajiban ini harus dijalankan secara seimbang. Dapat kita lihat hak PT. PLN yaitu:

- a. Kelayakan mencapai pembayaran listrik yang sudah dinikmati pelanggan.
- b. Bagian keperluan umum, pengusaha menjalankan usaha penyediaan tenaga elektrik.
- c. Selama tidak berlawanan dan mencermati perundangundangan berlangsung, kepentingan umum pengusaha juga dibagikan kewenangan.
- d. Pengendalian instalasi listrik yang diperlukan penduduk baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan elektrik.
- e. Pengusaha tidak bertanggung jawab atas bahaya kepada kesehatan, nyawa,

maupun barang timbul sebab penggunaan tenaga listrik yang kurang sesuai peruntukannya.

Adapun kewajiban PT. PLN berupa :

- a. Memberikan informasi yang benar dan jelas mengenai barang dan jasa yang dipasarkan.
- b. Menyediakan tenaga listrik yang memenuhi standar utuh dan keandalan yang berlaku.
- c. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan memperhatikan hak-hak konsumen sesuai perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- d. Memperhatikan penyajian cukup bagus terhadap masyarakat dan melihat hak-hak konsumen sesuai perundang-undangan yang berlaku dibidang perlindungan konsumen.
- e. Memperiotaskan keselamatan ketenagalistrikan.
- f. Mengajukan perbaikan sekiranya ada gangguan tenaga listrik dan bertanggung jawab atas semua kecelakaan maupun bahaya terhadap nyawa kesehatan.

Sebagai pemegang tenaga listrik, PLN berkewajiban untuk senantiasa menyediakan tenaga listrik yang berkualitas dan andal. Perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama jika terjadi pemadaman listrik yang dapat merugikan konsumen. Ketiadaan regulasi dan pengawasan dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan publik terhadap kinerja PT. PLN. “Pasal 3 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen membahas tentang tujuan perlindungan konsumen sebagai berikut”

- a. Memajukan pengetahuan, keterampilan selanjutnya kedaulatan nasabah akan melindungi diri.
- b. Mempertunjukan harkat serta martabat konsumen dengan sistem merenggangkan bermula saluran negatif pemakaian perabot maupun pertolongan.
- c. Meningkatkan pemberdayaan pelanggan serta memutuskan, menetapkan, dan menuntut kekuasaan sebagai konsumen.
- d. Membentuk sistem perlindungan konsumen terdapat mencakup unsur kepastian hukum bahkan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi.
- e. Meningkatkan kesadaran akan pentingnya pelaku usaha perlindungan konsumen sehingga mengedepankan bentuk keadilan, akuntabilitas dalam berbisnis sikap.
- f. Memajukan kapasitas barang dan jasa dapat mengamankan kelangsungan usaha produksi barang dan jasa kebugaran, ketentraman, ketenangan terhadap keselamatan pelanggan.

Pelanggaran hukum sering dilakukan oleh PT. PLN “pelanggaran yang dilakukan oleh PT. PLN terhadap Undang-Undang No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen atas terjadi pemadaman listrik yaitu”

1. Kesalahan terhadap konsumen atas keamanan, kesejahteraan dalam pemakaian muatan ataupun kontribusi.
2. Pencerobohan milik pelanggan terhadap memutuskan barang dan jasa

beserta memperoleh muatan maupun distribusi tersebut sesuai nilai tukar dan kondisi serta tanggungan yang dijanjikan.

3. Pelanggaran atas hak konsumen untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan jasa yang digunakan.
4. Kesalahan atas kewajiban pelaku usaha dalam mengamankan mutu muatan ataupun distribusi penerapan komersial berdasarkan ketetapan standar mutu muatan terhadap kebaikan berlangsung.

Sekiranya timbul pengingkaran oleh PT. PLN kemudiam tentunya itu tidak sesuai dengan tujuan dari perlindungan kepada konsumen diatur dalam “Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999” Selain melanggar beberapa Pasal dalam Undang-Undang “No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen” juga telah melanggar “Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat”. Setiap konsumen listrik yang merasakan dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT. PLN dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sesuai dengan Pasal 29 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan”, maka tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan

karena terjadi pemadaman listrik.

Ketentuan “Pasal 19 UU No, 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini jelas sekali menegaskan bahwa apa saja yang terjadi yang menimbulkan kerugian pada konsumen menjadi tanggung jawab dari pelaku usaha dalam hal ini adalah PT PLN”. Hal yang membanhgitkan kerugian terhadap konsumen pemakai tenaga listrik adanya bukti pemadaman listrik tanpa pernyataan maupun dengan pemberitahuan dapat menimbulkan kerusakan pada alat-alat elektronik milik masyarakat pengguna tenaga listrik. Kerusakan ini terjadi akibat pada saat listrik kembali dinyalakan maka voltase listrik menjadi tak terkendali, terjadi naik turunnya voltase listrik.

Berdasarkan pada “UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, maka perlindungan hukum terhadap konsumen pengguna tenaga listrik” dapat dilihat pada penerapan “Pasal 4, Pasal 6 dan Pasal 7. Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengatur tentang hak-hak dari konsumen”. “Pasal 4 huruf a menegaskan bahwa konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa. Pemadaman listrik yang terjadi dengan frekuensi yang cukup sering dan terjadi selama beberapa jam lamanya tentunya sangat mengganggu kenyamanan dan merugikan masyarakat pengguna listrik, karena dengan sendirinya juga konsumen terpaksa harus menghentikan aktifitasnya”.

Demikian juga kondisi tidak nyaman dirasakan oleh masyarakat pengguna listrik atau konsumen apabila akan melaporkan gangguan yang terjadi yang berkaitan dengan penggunaan listrik. PT PLN menyarankan bahwa

apabila terjadi gangguan untuk segera menghubungi keluhan pelanggan, namun yang terjadi adalah keluhan sering hanya didengarkan tapi tindaklanjutnya sangatlah lambat.

Pelanggan atau konsumen sekedar diarahkan melakukan pengaduan langsung ke bagian keluhan terhadap pelanggan, bahkan konsumen justru sering mendapatkan perlakuan yang sepihak dari PT. PLN apabila terjadi keterlambatan dalam membayar tagihan listrik. PT. PLN langsung mengeksekusi dengan mengangkat meter pencatat pemakaian listrik.

Sebagian besar pelanggan belum mengetahui tentang kompensasi yang dapat diterima bila pemadaman listrik terjadi selama berjam-jam. PT. PLN ada kecenderungan bersifat tertutup atas kebijakan yang ada dalam “Pasal 4 huruf h UU No. 8 Tahun 1999 Pelaku usaha wajib menjamin mutu barang dan jasa yang diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan jasa yang berlaku. Sementara itu konsumen berhak untuk memiliki barang dan jasa serta mendapatkan barang dan jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan”.

“Pasal 7 huruf b UU No. 8 Tahun 1999 menegaskan bahwa pelaku usaha wajib memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Dengan tindakan PT. PLN tidak memberitahukan kepada pelanggan atau konsumen tentang apa yang menjadi hak-haknya dan pelanggan atau konsumen tidak tahu harus kemana untuk melaporkan apabila hak-haknya dilanggar maka hal tersebut sudah melanggar .

Pada hakikatnya komposisi kompensasi terjamin, bahwa konsumen berhak menerima kompensasi bila ternyata terjadi pemadaman listrik yang berlangsung lama dan telah melanggar standar minimum yang telah ditetapkan oleh PT. PLN.

Dalam “Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan tentang asas perlindungan konsumen, yaitu perlindungan konsumen berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum”. Padahal, pengertian terhadap perlindungan konsumen yaitu menjaga konsumen ataupun memberikan jaminan kiranya konsumen benar-benar mendapatkan haknya sebagaimana yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan. PT. PLN sebagai pemegang tenaga listrik, PLN berkewajiban untuk senantiasa menyediakan tenaga listrik yang berkualitas dan andal. Perlindungan hukum bagi konsumen listrik sangat diperlukan, terutama dalam masalah pemadaman listrik yang dapat merugikan konsumen. Jika tidak ada pengaturan dan pengawasan, maka dapat berdampak pada hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PT. PLN (Persero).

Sekiranya terbentuk pencerobohan oleh PT. PLN maka tentunya tidak ssebanding lagi tujuan dimaksud perlindungan terhadap konsumen sebagaimana diatur dalam “Pasal 3 UU No. 8 Tahun 1999”. Selain melanggar beberapa “Pasal dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen juga telah melanggar Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan yang menyatakan bahwa pemegang kuasa

usaha ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat”. Setiap konsumen listrik yang merasakan dirugikan dan hak-haknya telah dilanggar oleh PT. PLN dapat menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam “Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen”.

Sesuai dengan “Pasal 29 ayat (1) UU No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, maka tanggung jawab PT. PLN (Persero) atas hak konsumen listrik adalah pemberian kompensasi/ganti rugi dengan standar yang sebanding dengan kerugian yang dialami pelanggan karena terjadi pemadaman listrik”. Konsumen listrik wajib membayar tagihan listrik dengan tepat waktu, sebaliknya konsumen listrik berhak untuk mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan. Apabila terjadi sebuah gangguan, maka konsumen pun berhak melakukan atau mendapatkan sebuah pelayanan atas perbaikan yang baik terhadap gangguan yang dimiliki bentuk dari penyediaan yang ada dalam upaya tenaga listrik maupun bentuk dari sumber penyimpanan terhadap bentuk mutu tenaga listrik yang sangat dapat disalurkan.

Konsumen berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/ atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, hal ini diatur dalam “Pasal 4 huruf h Undang-Undang 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen”. “Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan Pasal 29

ayat (1) huruf e menyatakan hak konsumen listrik untuk mendapatkan kompensasi terhadap pemadaman listrik yang terjadi karena kesalahan atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik”. Berdasarkan “Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi No. 02.P/451/M.PE/1991, Pasal 3 ayat (1) huruf e, PLN wajib memberikan kompensasi berupa reduksi apabila terjadi penghentian sementara penyaluran tenaga listrik, yang berlangsung terus menerus melebihi jangka waktu 3 x 24 jam (tiga kali dua puluh empat jam) dengan ketentuan bahwa peraturan pelaksanaannya diatur Pengusaha dan disahkan Direktur Jenderal Menteri Pertambangan dan Energi”.

Pelanggan dapat mengajukan kompensasi dengan memasukkan laporan pengaduan tertulis ke PLN. Setelah laporan pengajuan kompensasi tertulis masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi. Adapun akibat dari pemadaman listrik adalah, sejumlah sektor vital tercatat mengalami kerugian, seperti sektor investasi dan industri terpukul dan kacau, sektor ekonomi usaha kecil dan menengah lumpuh, sektor rumah tangga dan perkantoran banyak peralatan elektronika rusak dan aktivitas rutin atau pelayanan publik terhenti, sektor pariwisata terancam bangkrut, sektor lalu lintas macet dan sektor lain yang menimbulkan semakin tingginya risiko menurunnya kualitas kehidupan masyarakat. Adapula nasabah listrik yang mengetahui haknya mendapatkan kompensasi, sebaliknya tidak mendapati prosedur penyajian ganti rugi.

Mengantisipasi keekurangan sinergi listrik yang dipahami bukan hanya

terhadap Wilayah Pekanbaru saja tetapi oleh seluruh wilayah di Indonesia, sebab itu perusahaan listrik Negara sebagai susunan usaha mengharapkan sosialisasi mengenai padamnya aliran listrik tercantum agar masyarakat tidak memerankan menyimpangnya pemahaman berisi persoalan pemadaman aliran listrik . PLN perlu melancarkan sosialisasi Gerakan Hemat Listrik terhadap penduduk seluruh mengatasi kekurangan listrik yang terjadi. Sosialisasi tercantum bukan dapat ditempuh dengan bentuk pemberitahuan di media massa, tetapi harus dijelaskan pemberian pengertian terhadap pengguna perlunya Gerakan Hemat Listrik terkandung.

Hak dan kewajiban ini perlu diterapkan secara sepadan. Dapat dilihat hak PT. PLN yakni:

- a. Kewenangan memperkenankan tagihan listrik sudah dinikmati konsumen
- b. Terhadap keperluan umum, pengusaha adanya melaksanakan perancangan tenaga listrik.
- c. Selama tidak berhadapan mengawasi perundang undangan diterapkan, untuk ketertarikan umum pengusaha serta didistribusikan kekuasaan.
- d. Mengawasi instalasi ketenagalistrikan dibutuhkan terhadap masyarakat baik sebelum maupun sesudah menerima rangkaian listrik.
- e. Pengusaha tidak bertanggung jawab berdasarkan kerawanan terhadap kesehatan, nyawa, dan barang yang timbul sebab penggunaan tenaga listrik yang tidak searah peruntukannya.

Adapun kewajiban PT. PLN berupa :

- a. Mengarahkan penjelasan secara tepat dan jelas mengenai barang dan jasa

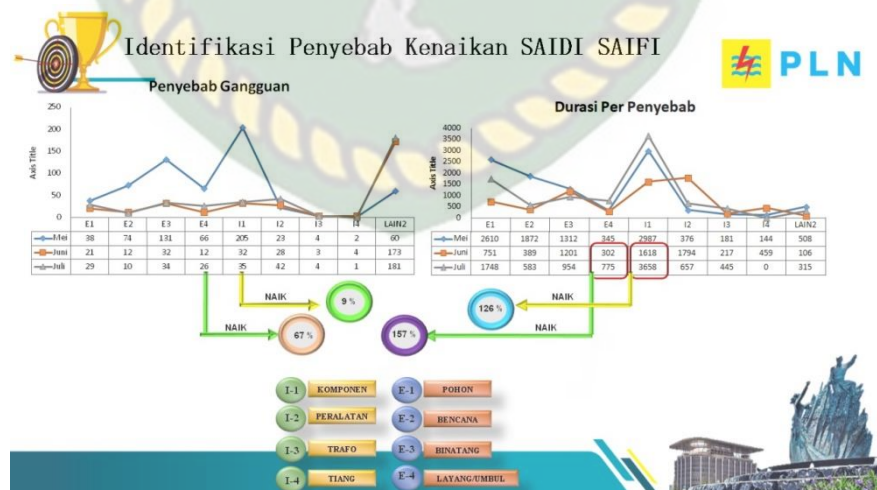
- b. Memfasilitasi tenaga listrik melengkapi standar utuh ataupun kepercayaan yang berlaku.
- c. Mengarahkan pelayanan dengan baik terhadap pelanggan dan mengendalikan keistimewaan konsumen terhadap perundang-undangan berlangsung dibidang perlindungan konsumen.
- d. Memperhatikan fasilitas dengan sewajarnya terhadap penduduk mengawasi keistimewaan pemakai ‘perundang-undangan yang berlaku dibagian perlindungan konsumen’.
- e. Mengendalikan keamanan elektik.
- f. Mengajukan pemeriksaan sekiranya terjadi hambatan kemampuan eliktrik maupun bertanggung jawab segala kerugian atau kerawanan terhadap nyawa keselamatan, materi timbul muncul lantaran industri mengerjakan penyelamatan instalasi ketenagalistrikan tentang kecelakaan terjadi.

c. Mengarahkan pelayanan dengan baik terhadap pelanggan dan mengendalikan keistimewaan konsumen terhadap perundang-undangan berlangsung dibidang perlindungan konsumen.

d. Memperhatikan fasilitas dengan sewajarnya terhadap penduduk mengawasi keistimewaan pemakai ‘perundang-undangan yang berlaku dibagian perlindungan konsumen’.

e. Mengendalikan keamanan elektik.

f. Mengajukan pemeriksaan sekiranya terjadi hambatan kemampuan elektrik maupun bertanggung jawab segala kerugian atau kerawanan terhadap nyawa keselamatan, materi timbul muncul lantaran industri mengerjakan penyelamatan instalasi ketenagalistrikan tentang kecelakaan terjadi.



Ini adalah SAIDI dan SAIFI PT.PLN (Persero) Area UP – 3 Pekanbaru Desember 2018.

SAIDI artinya Indeks durasi kegagalan pemadaman rata – rata sedangkan SAIFI indeks frekuensi pemadaman rata – rata. Dari hasil SAIDI dan SAIFI pada bulan desember 2018 diatas , bapak rizky yang telah di wawancarai mengatakan bahwa “ SAIDI dan SAIFI ini dia memberikan suatu tingkat padam yang lebih misalnya satu daerah di kota Pekanbaru padam, seperti di daerah Setia Budhi padam selama 875,075 pelanggan, selang dengan beberapa hari jumlah padam menurun menjadi 500 pelanggan kemudian dari situs pertama ada yang terkena dua kali padam yaitu yang sebagian mengalami 500 pelanggan, dua hari kemudian padam lagi sebanyak 200 pelanggan yang mengalami padam tiga kali. Menurut SAIDI dan SAIFI antara jumlah pelanggan yang padam di kalikan dengan jumlah durasi yang lama dan di bagikan dengan data pelanggan itu disebut SAIDI, sedangkan dalam bentuk tingkat mutu pelayanan menghitung padam pertama 1 jam dan padam berikutnya 2 jam itu disebut SAIFI. Misalnya pelanggan membayar sebanyak Rp, 200.000 tapi karena adanya tingkat mutu pelayanan (TMP) mendapatkan disc 5% maka ketentuan persen ini menurut data yang terhitung seperti mendapatkan kompensasi dari perusahaan terhadap pelanggan”.

Laporan SAIDI dan SAIFI desember 2018 dijelaskan bahwa 1,66 kompensasi kelompok jika di rinci secara keseluruhan yang mengalami kelompok padam terencana dengan lama gangguan pada bulan sekali dengan konsumen, kompensasi pelanggan akibat pemadaman arus listrik yaitu terkait jumlah gangguan dengan satuan pada bulan dengan konsumen, yang berkaitan dengan hukum jika sudah melebihi target maka pelanggan wajib mendapatkan kompensasi dari PLN.

PT. PLN (Persero)										
DISTRIBUSI / WILAYAH	: WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU									
AREA	: UP3 PEKANBARU									
LAPORAN SAIDI SAIFI										
Dec-18										
Jumlah Pelanggan	:	875,075	(Plg)							
SAIDI	:	1.66	(Jam/Plg)	99.31	(Menit/Plg)					
SAIFI	:	0.79	(Kali/Plg)							
STATUS: Selasa, 8 Januari 2019										
NO. KODE	PENYEBAB GANGGUAN	JML. PLG PADAM	JAM X JML PELANGGAN PADAM	SAIDI (JAM)	SAIFI (KALI)		JUMLAH GANGGUAN (KALI)	LAMA PADAM (JAM)	KWH TAK TERSALUR	
(a)	(b)	(c)	(d)	$(e)=(d)/(plg)$	$(f)=(c)/(plg)$		(h)	(i)i	(j)	
1	KELOMPOK DISTRIBUSI	-	-	-	-		-	-	-	
11	Kelompok Padam Tidak Terencana (Unplanned)	-	-	-	-		-	-	-	
111	Fasilitas : Gardu Induk	-	-	-	-		-	-	-	
1111	Sub Fasilitas : Fasilitas 20 kV GI	-	-	-	-		-	-	-	
11111	MV Cell	0	0	0	0		0	0		

11112	Kabel Outgoing s/d Pole Pertama	0	0	0	0	0	0		
11113	Kapasitor	0	0	0	0	0	0		
11114	Relay Outgoing Feeder	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : Fasilitas 20kV GI	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Fasilitas Gardu Induk	0	0	0	0	0	0		
112	Fasilitas : Penyulang	-	-	-	-	-	-		
1121	Sub Fasilitas : SUTM	-	-	-	-	-	-		
11211	Konduktor	216,101	335,202.88	0.3831	0.247	26	39.31	105,859	
11212	Tiang	2,573	591.79	0.0007	0.0029	1	0.23	132	
11213	DS / LBS	0	0	0	0	0	0		
11214	Recloser / PMCB	0	0	0	0	0	0		
11215	AVR / Kapasitor	0	0	0	0	0	0		
11216	CT / PT kWh Meter Exim	0	0	0	0	0	0		
11217	CO Branch	49,680	21,671.35	0.0248	0.0568	6	3.61	7,376	
11218	Hardware Mounting Assembly	0	0	0	0	0	0		
11219	Arrester	13,264	13,493.02	0.0154	0.0152	2	1.31	3,783	
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : SUTM	281,618	370,959.04	0.4239	0.3218	35	44.46	117,150	
1122	Sub Fasilitas : MVTIC	-	-	-	-	-	-		
11221	Terminasi	0	0	0	0	0	0		
11222	Kabel	0	0	0	0	0	0		
11223	Jointing	0	0	0	0	0	0		

	SUB TOTAL Sub Fasilitas : MVTIC	0	0	0	0	0	0		
1123	Sub Fasilitas : Kabel Tanah	-	-	-	-	-	-	-	
11231	Terminasi	6,914	3,297.50	0.0038	0.0079	1	0.95	2,092	
11232	Kabel	4,310	1,163.70	0.0013	0.0049	1	0.27	741	
11233	Jointing	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : Kabel Tanah	11,224	4,461.20	0.0051	0.0128	2	1.22	2,833	
1124	Sub Fasilitas : Kabel Laut	-	-	-	-	-	-	-	
11241	Terminasi	0	0	0	0	0	0		
11242	Kabel	0	0	0	0	0	0		
11243	Jointing	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : Kabel Laut	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Fasilitas Penyulang	292,842	375,420.24	0.429	0.3346	37	45.68	119,983	
113	Fasilitas: Gardu Distribusi	-	-	-	-	-	-	-	
1131	Sub Fasilitas : Gardu Distribusi (Tiang/Outdoor)	-	-	-	-	-	-	-	
11311	FCO Trafo	0	0	0	0	0	0		
11312	Trafo	0	0	0	0	0	0		
11313	Kabel Primer/Sekunder	0	0	0	0	0	0		
11314	MV Cell	0	0	0	0	0	0		
11315	Arrester	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Sub	0	0	0	0	0	0		

	Fasilitas : Gardu Distribusi (Tiang)								
1132	Sub Fasilitas : Gardu Distribusi (Beton / Indoor)	-	-	-	-	-	-	-	
11321	MV Cell	13,239	8,605.35	0.0098	0.0151	1	0.65	2,962	
11322	Trafo Distribusi	0	0	0	0	0	0		
11323	Kabel Primer/Sekunder	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : Gardu Distribusi (Tembok)	13,239	8,605.35	0.0098	0.0151	1	0.65	2,962	
	SUB TOTAL Fasilitas Gardu Distribusi	13,239	8,605.35	0.0098	0.0151	1	0.65	2,962	
114	Fasilitas : JTR	-	-	-	-	-	-	-	
1141	Sub Fasilitas : JTR	-	-	-	-	-	-	-	
11411	Kabel Primer/Sekunder	171	144.8	0.0002	0.0002	144	139.4	25	
11412	Kabel JTR	914	811.32	0.0009	0.001	763	738.33	140	
11413	Tiang TR	223	302.62	0.0003	0.0003	201	290.52	53	
11414	PHBTR	399	548.32	0.0006	0.0005	399	548.32	100	
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : JTR	1,707	1,807.06	0.0021	0.002	1,507	1,716.57	319	
	SUB TOTAL Fasilitas JTR	1,707	1,807.06	0.0021	0.002	1,507	1,716.57	319	
115	Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik dan APP	-	-	-	-	-	-	-	
1151	Sub Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik TM	-	-	-	-	-	-	-	
11511	MV Cell	266	363.66	0.0004	0.0003	257	359.16	72	

	SUB TOTAL Sub Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik TM	266	363.66	0.0004	0.0003		257	359.16	72	
1152	Sub Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik TR dan APP	-	-	-	-		-	-	-	
11521	Kabel SR	867	1,048.29	0.0012	0.001		867	1,046.49	200	
11522	APP	1,141	1,215.40	0.0014	0.0013		1,141	1,214.77	226	
	SUB TOTAL Sub Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik TR dan APP	2,008	2,263.69	0.0026	0.0023		2,008	2,261.26	427	
	SUB TOTAL Fasilitas Sambungan Tenaga Listrik dan APP	2,274	2,627.35	0.003	0.0026		2,265	2,620.42	499	
	TOTAL Kelompok Padam Tidak Terencana (Unplanned)	310,062	388,460.00	0.4439	0.3543		3,810	4,383.32	123,762	
	Kelompok Padam Terencana (Planned)	-	-	-	-		-	-	-	
121	Fasilitas : Gardu Induk	-	-	-	-		-	-	-	
12101	Konstruksi	0	0	0	0		0	0		
12102	Pemeliharaan	0	0	0	0		0	0		
12103	Operasi	0	0	0	0		0	0		
	SUB TOTAL Fasilitas Gardu Induk	0	0	0	0		0	0		
122	Fasilitas : Penyulang	-	-	-	-		-	-	-	
12201	Konstruksi	183,043	610,857.66	0.6981	0.2092		18	60.05	209,352	
12202	Pemeliharaan	83,099	264,832.07	0.3026	0.095		14	44.74	74,171	

12203	Operasi	55,451	106,672.17	0.1219	0.0634	7	12.91	50,451	
	SUB TOTAL Fasilitas Penyulang	321,593	982,361.90	1.1226	0.3675	39	117.7	333,974	
123	Fasilitas : Gardu Distribusi	-	-	-	-	-	-	-	
12301	Konstruksi	0	0	0	0	0	0		
12302	Pemeliharaan	0	0	0	0	0	0		
12303	Operasi	14,513	24,236.71	0.0277	0.0166	1	1.67	5,181	
	SUB TOTAL Fasilitas Gardu Distribusi	14,513	24,236.71	0.0277	0.0166	1	1.67	5,181	
124	Fasilitas : JTR	-	-	-	-	-	-	-	
12401	Konstruksi	23	29.05	0	0	23	29.05	6	
12402	Pemeliharaan	28	17.71	0	0	28	17.71	3	
12403	Operasi	5	4.29	0	0	5	4.29	1	
	SUB TOTAL Fasilitas JTR	56	51.05	0.0001	0.0001	56	51.05	10	
125	Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik dan APP	-	-	-	-	-	-	-	
12501	Konstruksi	7	9.5	0	0	7	9.5	1	
12502	Pemeliharaan	35	29.85	0	0	35	29.85	6	
12503	Operasi	9,932	26,118.62	0.0298	0.0113	2	2.72	15,952	
	SUB TOTAL Fasilitas Sambungan Tenaga Listrik dan APP	9,974	26,157.97	0.0299	0.0114	44	42.07	15,959	
	TOTAL Kelompok Padam Terencana (Planned)	346,136	1,032,807.63	1.1803	0.3956	140	212.49	355,124	
13	Kelompok Bencana Alam	0	0	0	0	0	0		

13100	Fasilitas : Gardu Induk	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Fasilitas Gardu Induk	0	0	0	0	0	0		
13200	Fasilitas : Penyulang	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Fasilitas Penyulang	0	0	0	0	0	0		
13300	Fasilitas : Gardu Distribusi	0	0	0	0	0	0		
	SUB TOTAL Fasilitas Gardu Distribusi	0	0	0	0	0	0		
13400	Fasilitas : JTR	4	1.58	0	0	4	1.58		
	SUB TOTAL Fasilitas JTR	4	1.58	0	0	4	1.58		
13500	Fasilitas : Sambungan Tenaga Listrik dan APP	23	5.97	0	0	23	5.97	1	
	SUB TOTAL Fasilitas Sambungan Tenaga Listrik dan APP	23	5.97	0	0	23	5.97	1	
	TOTAL Kelompok Bencana Alam	27	7.55	0	0	27	7.55	2	
	TOTAL KELOMPOK DISTRIBUSI	656,225	1,421,275.18	1.6242	0.7499	3,977	4,603.36	478,888	
2	KELOMPOK TRANSMISI	-	-	-	-	-	-	-	
21000	Kelompok Padam Tidak Terencana (Unplanned)	38,221	27,107.87	0.031	0.0437	5	3.57	11,459	
22000	Kelompok Padam Terencana (Planned)	0	0	0	0	0	0		
	TOTAL KELOMPOK TRANSMISI	38,221	27,107.87	0.031	0.0437	5	3.57	11,459	

[illegible]

BAB IV

PENUTUP

Setelah membahas tentang “Pertanggung Jawaban PT. PLN (Persero) Area UP – 3 Pekanbaru Terhadap kerugian Konsumen Akibat Dari Pemadaman Listrik”, kemudian dalam hal ini kesimpulan dan saran terhadap penulisan dilakukan yaitu :

A. Kesimpulan

1. Ada beberapa faktor utama menjadi suatu penyebab terjadinya pemadaman aliran arus elektrik di kawasan Indonesia, tepatnya di daerah kawasan Pekanbaru komponen jaringan PLN yang rusak disambar petir, tiang di timpa pohon, hewan yang tersentrum, dan kondisi pemadaman akibat adanya pemeliharaan suatu yang terjadi akibat hubungan kemampuan distribusi tenaga elektrik di wilayah Pekanbaru. Dalam mempersoalkan komplikasi terhadap pengawasan terjalin sebaiknya dilakukan kepada kementrian ESDM mengawasi secara berkala, lantaran kementrian tersebut bertugas untuk mengawasi perusahaan listrik milik Negara.
2. Bukti tanggung jawab produsen karena melanggar hukum yang berlaku menurut hukum PT.PLN (Persero) kepada konsumen pengguna listrik sangat penting untuk di bahas karena dari pihak konsumen pengguna listrik sendiri yang telah melakukan kewajibannya dalam melakukan pembayaran listrik berhak untuk mendapatkan apa yang seharusnya didapat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Perusahaan listrik Negara seharusnya menganjurkan bayaran kontruksi terhadap rumah tangga,

ataupun mengendalikan angka rata-rata pemanfaatan terakhir beserta lamanya padamnya listrik, tanpa harus terpaku terhadap regulasi kelistrikan.

B. Saran

1. karena terjadinya pemadaman yang cukup lama tentunya menimbulkan keresahan terhadap konsumen, PLN seharusnya memberikan kompensasi kepada pelanggan, sesuai dengan UU perlindungan konsumen. Misalnya, pemotongan tagihan listrik karena adanya pemadaman, atau PLN menyiapkan genset disetiap kelurahan.
2. Dengan adanya hukum yang menyatakan sebagai konsumen ketenagalistrikan harus mengetahui hak dan kewajiban terhadap konsumen , konsumen juga harus berani menunjukkan sikap kritis dalam memperjuangkan haknya agar mendapatkan kompensasi dari PLN tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agustina, R. (2006). *Pergesaran Dalil Perbuatan Melawan Hukum Salam Sangketa antara Konsumen dengan pelaku usaha*. Jakarta: FH UI.
- Asyhadie, Z. (2014). *Prinsip dan Implementasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- CST Kansil, *Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Indonesia*, Jakarta Balai Pustaka, 2002.
- Gaharpung, M. (2000). *Perlindungan Hukum bagi Konsumen Korban atas Tindakan Pelaku Usaha*. Yustika, 42.
- Handoko, S. R. (2001). *Organisasi Perusahaan Teori Struktur dan Pperilaku*. Yogyakarta: BPPEE.
- Hariri, W. M. (2011). *Hukum Perikatan dilengkapi dengan hukum Perikatan dalam Islam*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hartono, S. R. (2000). *Aspek Aspek Perlindungan Konsumen dalam Kerangka Era Perdagangan Bebas*. bandung: mandar maju.
- Nasution, A. (2001). *Pengertian Pelaku Usaha dan Kewajibannya*. jakarta: Sinar Grafika.
- Prof, D. H. (2014). *Buku Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta: UIR Press .
- S., B. (2009). *Hukum Kontrak Syariah*. Yogyakarta: BPPEE.
- S.T.Kansil, C. K. (2006). *Pokok-pokok Pengetahuan Hukum Dagang Indonesia*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Samsul, i. (2004). *Perlindungan Konsumen , Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: FH UI.
- Sewu, J. I. (2007). *Hukum Bisnis Dalam Persepsi Manusia Modern*. Bandung: Refika Aditama.
- Shidarta. (2000). *Latar Belakang Hukum Perindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- Shofie, Y. (2003). *Perlindungan Konsumen dan Instrumen Instrumen Hukumnya*. Bandung: Aditya Bakti.
- Sidarta, I. (2018). *Barang dan Jasa itu tidak untuk diPerdagangkan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Subekti. (2003). *Pokok Pokok Hukum Perdata*. Jakarta: PT. Intermedia.

Suherman, A. M. (2004). *Pengantar Perbandingan Sistem Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Syahrani, R. (2004). *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*. Bandung: PT Alumni.

widiarty, j. p. (2007). *negara hukum dan perlindungan konsumen terhadap produk pangan kadaluarsa*. jakarta: pelangi cendekia.

Wijaya, M. (2001). *Mediasi dan Negoisasi yang Efektif Dalam Resolusi Konflik*. Surakarta: UNS.



B. Peraturan Perundang-Undangan :

Pemerintah Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Nomor 3821 Tahun 1999.

Pemerintah Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009

Tentang Ketenagalistrikan Tambahan Lembaga Negara Nomor 5052

Tahun 2009.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1989 tentang

Penyediaan Dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, LN. No. 24 Tahun 1989.

C. Jurnal

Admiral. (2019). Kebebasan Berkontrak Yang Berorientasi Pada Penyelesaian

Sengketa Di Luar Pengadilan. Vol No 1 (2019) UIR LAW

REVIEW, 129.

Rahdiansyah. (2018). Perlindungan Hukum terhadap konsumen

D . Internet

https://www.researchgate.net/scientific-contributions/35924359_Sabarudin_Juni.

<https://es.scribd.com/document/356428975/Buletin-Ketenagalistrikan-No-41-Vol>

(diunduh pada tanggal 11-03-2015 (15.40)).

<https://putusan.mahkamaagung.go.id/putusan/downloadpdf/9c10445fe02577c70d>

[1d41e 44e72076/pdf](https://putusan.mahkamaagung.go.id/putusan/downloadpdf/9c10445fe02577c70d1d41e44e72076/pdf), (diunduh pada tanggal 12-12-2017 (14.20)).