

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapat perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi, dan mengontrol, sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu dengan yang lain dengan demikian tujuan mensejahterakan masyarakat secara luas dapat tercapai.

Kata konsumen dalam bahasa Inggris yaitu *consumer*, dan dalam bahasa Belanda *consument*. Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Arti kata *consumer* adalah (lawan dari produsen) setiap orang yang menggunakan barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut. Begitu pula Kamus Bahasa Inggris-Indonesia memberi arti kata *consumer* sebagai pemakai atau konsumen.¹ Pengertian konsumen secara harfiah diartikan sebagai “orang atau perusahaan yang membeli barang tertentu atau menggunakan jasa tertentu” atau “sesuatu atau seseorang yang menggunakan suatu persediaan atau sejumlah barang”.²

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, yang tertuang dalam Pasal 1 ayat 2, yaitu konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam

¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, h. 22.

² Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar Edisi Revisi*, Diadit Media, Jakarta, 2011, h. 21.

masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.³

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di Indonesia, tenaga listrik sangat diperlukan oleh seluruh lapisan masyarakat karena pada zaman sekarang ini semua peralatan yang digunakan oleh masyarakat sudah menggunakan tenaga listrik. Misalnya peralatan rumah tangga seperti mesin cuci, lemari pendingin, pendingin ruangan dan masih banyak lagi dan bukan hanya peralatan rumah tangga saja tetapi juga peralatan industri yang membutuhkan tenaga listrik. Bisadibayangkan apabila tenaga listrik yang sangat penting tersebut tidak bisa dinikmati oleh masyarakat karena adanya pemadaman bergilir oleh pelaku usaha penyedia jasa tenaga listrik dan terkadang tidak memberikan informasi pemadaman bergilir terlebih dahulu.

Tenaga listrik juga mempunyai peran yang sangat strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional, maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Pengertian ketenagalistrikan dan pengertian konsumen menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 1 ayat 1 dan ayat 7 yaitu, ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik. Konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyedia tenaga listrik.

Penyedia jasa tenaga listrik sepenuhnya dikuasai oleh Negara dimana penyelenggarannya dilakukan oleh pemerintah dan pemerintah daerah berlandaskan prinsip otonomi daerah kemudian pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dan Badan Usaha Milik Swasta, koperasi serta swadaya masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam penyediaan tenaga listrik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Pasal 3 ayat 1 dan Pasal 4 ayat

³ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 ayat 2, LN RI Tahun 1999 No. 42, TLN No. 3821.

1 dan ayat 2. Dan yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik utama yaitu PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dimana PT. PLN yang mempunyai kewenangan untuk melakukan distribusi tenaga listrik kepada konsumen di seluruh Indonesia.

Dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009, pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan berbagai kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

Pengurus Yayasan Perlindungan Konsumen Indonesia, Tulus Abadi, mengatakan pemadaman listrik PLN memang menjadi salah satu keluhan yang kerap dilaporkan warga. "Pemadaman yang terjadi kemarin di Ibu Kota Jakarta sinyal bahwa bakal terjadi percepatan krisis listrik di Pulau Jawa tidak lagi tahun 2018 tapi menjadi tahun 2016." katanya. Dia mengatakan selain dilakukan pemeliharaan rutin, PLN seharusnya berkoordinasi lebih intensif dengan pemerintah pusat dan daerah untuk menghindari terulang kembali insiden ini. "Listrik sudah menjadi kebutuhan dasar. Sudah menjadi kewajiban negara menyediakan listrik bagi konsumen dan calon konsumen dengan harga terjangkau. Dengan kejadian ini masyarakat perlu mendorong pemerintahnya agar tidak tidur dengan kondisi tenaga kelistrikan kita yang dibawah negara di Afrika, Ethiopia untuk kemudahan ketersediaan tenaga listrik" tambah Tulus. Selain warga, para pengusaha juga harus menelan kerugian cukup besar akibat pemadaman. Kamar dagang dan industri belum menyebutkan angka kerugian. "Nilainya masih kita hitung, tapi sangat besar. Distribusi barang juga terganggu karena kemacetan parah terjadi dimana mana lantaran *traffic light* mati," kata Wakil Ketua Kamar Dagang dan Industri Kadin DKI Jakarta, Sarman Simanjorang.⁴

Dari contoh kasus diatas menunjukkan bahwa kinerja PT. PLN sebagai penyedia jasa tenaga listrik masih dinilai kurang dalam memenuhi kebutuhan

⁴ BudiPrihantoro, http://rri.co.id/post/berita/79183/nasional/kasus_pemadaman_listrik_pln_tunggu_perbaikan_pembangkit_tuntas.htm diakses pada tanggal 27 september 2014 pukul 10:50 WIB.

masyarakat atas tenaga listrik tersebut. Kemudian yang merasa dirugikan oleh kinerja PT. PLN bukan hanya rumah tangga saja tetapi industri yang seluruh peralatannya menggunakan tenaga listrik juga merasa dirugikan atas pemadaman listrik tersebut.

Meskipun di Indonesia telah ada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang didalamnya tertuang hak konsumen yaitu Pasal 4 huruf h yang berbunyi “hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” tetapi tetap saja konsumen yang merasa dirugikan atas pemadaman listrik tersebut tidak mendapatkan haknya yaitu kompensasi dari PT. PLN. Dan dalam Pasal 7 huruf f juga tertuang kewajiban pelaku usaha yaitu “memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan”. Didalam pasal-pasal tersebut jelas mengatur bahwa konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha wajib mendapatkan kompensasi atau ganti rugi, tetapi pada fakta dilapangan sangat berbeda karena konsumen tidak mendapatkan kompensasi dari PT. PLN.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis ingin meneliti permasalahan tersebut dengan judul **“TANGGUNG JAWAB PT. PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA TERHADAP KONSUMEN AKIBAT PEMADAMAN LISTRIK DITINJAU DARI UU NO. 8 TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN”**

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah kemukan di atas, maka beberapa pokok permasalahan yang penulis rumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik oleh PT. PLN?
- b. Bagaimana pertanggung jawaban PT. PLN dalam penyelesaian sengketa menurut hukum perlindungan konsumen?

I.3 Ruang Lingkup Penulisan

Dalam ruang lingkup penulisan ini penulis ingin memberikan batasan yang akan ditulis berkaitan dengan judul, yaitu Tanggung Jawab PT. PLN Terhadap Konsumen Akibat Pemadaman Listrik Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Sehingga penulis akan membahas tentang hak dan kewajiban konsumen listrik, hak dan kewajiban pelaku usaha yaitu PT. PLN.

I.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Adapun yang menjadi tujuan dan manfaat dalam penulisan ini, yaitu :

I.4.1 Tujuan Penulisan

Berdasarkan latar belakang yang penulis telah kemukakan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan skripsi ini adalah :

- a. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum bagi konsumen listrik menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- b. Untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab pelaku usaha terhadap konsumen yang dirugikan olehnya menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

I.4.2 Manfaat Penulisan

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis dalam pengembangan ilmu hukum pada umumnya.

- a. Secara teoritis, pembahasan terhadap masalah-masalah yang telah dirumuskan, diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan dibidang perlindungan konsumen, khususnya berkaitan dengan pemadaman bergilir yang dilakukan oleh PT. PLN. Selain itu, hasil pemikiran dari penulisan ini juga dapat menambah manfaat kepastakaan dibidang perlindungan konsumen.
- b. Secara praktis, pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. PLN, Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia, dan khususnya pemerintah sebagai bahan pertimbangan didalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan

perlindungan hukum yang baik terhadap konsumen terutama yang berkaitan dengan konsumen listrik di Indonesia, dan bagi pelaku usaha penyedia jasa tenaga listrik.

1.5 Kerangka Teori dan Kerangka Konseptual

1.5.1 Kerangka Teori

a. Teori Keadilan

Menurut Aristoteles keadilan adalah kebajikan yang berkaitan dengan hubungan antar manusia. Aristoteles menyatakan bahwa adil dapat berarti menurut hukum, dan apa yang sebanding, yaitu yang semestinya. Di sini juga ditunjukkan, bahwa seseorang dikatakan berlaku tidak adil apabila orang itu mengambil lebih dari bagian yang semestinya.⁵

Dalam menggambarkan hubungan keadilan dan hukum, Aristoteles menjelaskan perlunya diselidiki perbuatan-perbuatan mana keadilan itu berhubungan dan ditengah perbuatan-perbuatan mana keadilan itu berada. Keadilan adalah sikap pikiran yang ingin bertindak adil, yang tidak adil adalah orang yang melanggar undang-undang dengan tidak sepatasnya menghendaki lebih banyak keuntungan dari orang lain dan pada hakikatnya tidak mengingini asas sama rata, sama rasa.⁶

Aristoteles membedakan dua jenis keadilan, yaitu keadilan korektif dan keadilan distributif. Keadilan korektif sama pengertiannya dengan keadilan komuntatif atau disebut juga dengan keadilan rektifikator. Berbeda dengan keadilan *distributive* yang membutuhkan distribusi atas penghargaan, keadilan korektif ini berbeda. Keadilan ini didasarkan pada transaksi baik yang sukarela maupun tidak. Keadilan ini terjadi dilapangan hokum perdata, misalnya dalam perjanjian tukar menukar.

Keadilan distibutif adalah keadilan yang secara proporsional diterapkan dalam lapangan hokum public secara umum. Sebagai contoh, Negara hanya akan mengangkat seseorang menjadi hakim apabila orang

⁵Muhamad Erwin, *Filsafat Hukum : Refleksi Kritis Terhadap Hukum*, Rajawali Pers, Jakarta, 2011, h. 223.

⁶*Ibid.*, h. 224.

itu memiliki kecakapan untuk menjadi hakim. Selanjutnya dikenal juga dengan adanya keadilan komutif yaitu keadilan dengan mempersamakan antara prestasi dan kontraprestasi. Juga ada keadilan vindikatif adalah keadilan dalam hal menjatuhkan hukuman atau ganti kerugian dalam tindak pidana. Seorang dianggap tidak adil apabila ia dipidana badan atau denda sesuai dengan besarnya hukuman yang telah ditentukan atas tindak pidana yang dilakukannya.

Keadilan menurut hukum, maka setiap hukum yang dibuat tidak boleh bertentangan dengan keadilan, karena keadilan itu sendiri adalah tujuan dari hukum. Konsep atau pengertian keadilan yang isinya harus bersih, bebas dari suatu ideologi politik. Setia padanya keterkaitan dengan keadilan hukum, maka suatu ideologi politik pasti didalam praktek akan mengakibatkan adanya ketidakadilan. Konsep keadilan di beberapa Negara didunia dikaitkan dengan konsep atau system ekonomi, system pemerintahan, sistem multi partai, system social budaya dan agama. Menurut Friedmann sebagaimana dikutip Darji Darmodihardjo menyatakan; salah satu kontribusi terbesarnya bagi filsafat hukum. Di samping itu, ia juga membedakan antara keadilan menurut hukum dan keadilan menurut alam, serta pembedaan antara keadilan abstrak dan kepatutan. Keadilan abstrak lebih kurang sama pengertiannya dengan keadilan menurut hukum, karena dasarnya adalah dari apa yang telah ditetapkan oleh hukum. Hukum harus menyamaratakan dan banyak memerlukan kekerasan dalam penerapannya terhadap individu. Kepatutan mengurangi dan menguji kekerasan tersebut dengan mempertimbangkan hal yang bersifat individual.⁷

Berbeda halnya dengan Friedmann sebagaimana dikemukakan di atas, maka filosof hukum alam, yaitu Thomas Aquinas, membedakan keadilan atas dua kelompok, yaitu keadilan umum (*justitia generalis*) dan keadilan khusus. Keadilan umum adalah keadilan menurut kehendak undang-

⁷ Darji Darmodihardjo dan Shidarta, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1996, h. 155.

undang yang harus ditunaikan demi kepentingan umum⁸. Menurut Notomihardjo, nama lain keadilan ini dengan keadilan legal.⁹ Selanjutnya keadilan khusus adalah keadilan atas dasar kesamaan atau proporsionalitas. Keadilan khusus ini dibedakan menjadi keadilan distributif, keadilan komutatif, dan keadilan vindikatif. Hukum tidak boleh bertentangan dengan budi dan hati nurani, meskipun seluruh hukum bersumber pada kehendak penguasa (pemegang kekuasaan), hal ini meskipun hukum tanpa keadilan adalah seperti badan tanpa jiwa, maka hukum dibuat harus berpihak pada keadilan.

b. Teori Kepastian Hukum

Menurut Kelsen, hukum adalah sebuah sistem norma. Norma adalah pernyataan yang menekankan aspek “seharusnya” atau *das sollen*, dengan menyertakan beberapa peraturan tentang apa yang harus dilakukan. Norma-norma adalah produk dan aksi manusia yang *deliberatif*. Undang-undang yang berisi aturan-aturan yang bersifat umum menjadi pedoman bagi individu bertingkah laku dalam bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama individu maupun dalam hubungan dengan masyarakat. Aturan-aturan ini menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan ini dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.

Teori kepastian hukum oleh Gustav Radbruch menyatakan, bahwa sesuatu yang dibuat pasti memiliki cita atau tujuan. Jadi, hukum dibuat pun ada tujuannya, tujuannya ini merupakan suatu nilai yang ingin diwujudkan manusia, tujuan hukum yang utama ada tiga, yaitu: Keadilan Untuk Keseimbangan, Kepastian Untuk Ketetapan, Kemanfaatan Untuk Kebahagiaan. Pemikiran para pakar hukum, bahwa wujud kepastian hukum pada umumnya berupa peraturan tertulis yang dibuat oleh suatu badan yang mempunyai otoritas. Kepastian hukum sendiri merupakan salah satu asas dalam tata pemerintahan yang baik, dengan adanya suatu

⁸*Ibid.*, h. 154.

⁹ Notomihardjo, *Demi Keadilan dan Kemanusiaan*, BPK Gunung Mulia, Jakarta, 1975, h.

kepastian hukum maka dengan sendirinya warga masyarakat akan mendapatkan perlindungan hukum. Suatu kepastian hukum mengharuskan terciptanya suatu peraturan umum atau kaidah umum yang berlaku secara umum, serta mengakibatkan bahwa tugas hukum umum untuk mencapai kepastian hukum (demi adanya ketertiban dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia). Hal ini dilakukan agar terciptanya suasana yang aman dan tentram dalam masyarakat luas dan ditegakkannya serta dilaksanakan dengan tegas.

c. Teori Perlindungan Hukum

Sesungguhnya, setiap warga Negara berhak atas perlindungan hukum yang wajib diberikan oleh Negara. Salah satu perlindungan yang wajib diberikan oleh Negara adalah perlindungan konsumen, agar masyarakat tidak mengonsumsi atau menggunakan produk barang dan atau jasa yang dapat membahayakan keselamatan, kesehatan dan sebagainya, sehingga masyarakat merasa aman dan memperoleh kepuasan.¹⁰

Menurut Fitzgerald, dia menjelaskan teori perlindungan hukum Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu hanya dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan dilain pihak.¹¹

Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.

Teori perlindungan hukum merupakan salah satu teori yang sangat penting untuk dikaji, karena fokus teori ini pada perlindungan hukum yang diberikan kepada masyarakat. Masyarakat yang didasarkan pada teori

¹⁰ John Pieris dan Wiwik Sri Widiarty, *Negara Hukum dan Perlindungan Konsumen*, Pelangi Cendekia, Jakarta, 2007, h. 63.

¹¹ Nining Eka Wahyu Hidayati, <http://hnikawawz.blogspot.com/2011/11/kajian-teori-perlindungan-hukum.html> diakses tanggal 12 desember 2014 pukul 16:30 WIB.

ini, yaitu masyarakat yang berada pada posisi lemah, baik secara ekonomis maupun lemah dari aspek yuridis.¹²

Perlindungan bagi konsumen banyak macamnya, seperti perlindungan kesehatan dan keselamatan konsumen, hak atas kenyamanan, hak dilayani dengan baik oleh produsen maupun pasar, hak untuk mendapatkan barang atau jasa yang layak dan lain sebagainya. Banyaknya hak dalam perlindungan konsumen disebabkan oleh faktor bahwa konsumen adalah pelaku ekonomi yang penting, karena tanpa adanya konsumen dalam produksi barang atau jasa, maka suatu perekonomian tidak akan berjalan. Bila produk/jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan permintaan dari konsumen, maka kepuasan konsumen akan menjadi minimal sehingga menjadi ketimpangan dalam perekonomian maupun produksi suatu barang atau jasa tersebut.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merumuskan sebagai berikut “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Menurut Philip Kotler, “konsumen adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli maupun memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi”. Dan menurut Hornby, “konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak diperdagangkan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen telah dinyatakan secara tegas klausul tentang tanggung jawab yang harus diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen. Dalam Pasal 19 ayat 1 disebutkan, bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian

¹² H. Salim HS dan Erlies Septiana Nurbaini, *op.cit.*, h. 259.

konsumen akibat mengonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.

Kaidah atau ruang lingkup perlindungan konsumen yang tersebar dalam berbagai bidang hukum menyulitkan kita untuk mendefinisikan perlindungan konsumen itu sendiri. Prof. Mochtar Kusumaatmadja mendefinisikan batasan perlindungan konsumen sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain, berkaitan dengan barang atau jasa konsumen di dalam pergaulan hidup.¹³

Perlindungan konsumen merupakan wilayah yang multidimensi karena terkait dengan aspek pribadi dan publik yang menjadi wilayahnya. Sebagian orang berpendapat bahwa hukum konsumen merupakan bagian dari hukum perdata atau hukum ekonomi. Hal tersebut dilatarbelakangi oleh pendapat bahwa bahasan perlindungan konsumen menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan perdagangan, bisnis, dan pemenuhan kebutuhan baik barang maupun jasa.¹⁴

Hubungan antara berbagai pihak secara hukum termasuk dalam perikatan yang diatur dalam buku ke-3 KUHPperdata. Perikatan tersebut melahirkan tanggung jawab hukum dari kedua belah pihak. Pihak satu dan yang lainnya menurut ketentuan ini dapat diartikan sebagai pihak konsumen dan pelaku usaha sebagaimana diatur dalam UUPK, kedua belah pihak inilah yang disebut sebagai subjek hukum utama perlindungan konsumen.

d. Teori Tanggung Jawab

Pertanggungjawaban berasal dari bentuk dasar kata majemuk tanggung jawab yang berarti keadaan wajib menanggung segala sesuatu berupa penuntutan, diperkarakan dan dipersalahkan sebagai akibat sikap sendiri atau orang lain. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus umum bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul, menanggung segala sesuatunya, dan menanggung akibatnya. Tanggung

¹³ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen (Suatu Pengantar)*, Cetakan II, Diadit Media, 2006, Jakarta, h. 37.

¹⁴ Intan Nur Rahmawanti dan Rukiyah Lubis, *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*, Cetakan I, Pustaka Yustisia, 2014, Yogyakarta, h. 27.

jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatannya yang di sengaja, tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajiban.

Menurut Mulyosudarmo membagi pengertian pertanggung jawaban menjadi 2 (dua) aspek, yaitu aspek internal yakni pertanggungjawaban yang diwujudkan dalam bentuk laporan pelaksanaan kekuasaan yang diberikan oleh pimpinan dalam suatu instansi, sedangkan aspek eksternal yakni tanggung jawab kepada pihak ketiga jika suatu tindakan menimbulkan suatu kerugian pada pihak lain atau dengan perkataan lain berupa tanggung gugat atas kerugian yang ditimbulkan kepada pihak lain atas tindakan jabatan yang diperbuat.¹⁵

Roscoe Pound termasuk salah satu pakar yang banyak menyumbangkan gagasan tentang timbulnya pertanggungjawaban, melalui analisis kritisnya pound meyakini bahwa timbulnya pertanggungjawaban karena suatu kewajiban atas kerugian yang ditimbulkan terhadap pihak lain. Pada sisi lain pound melihat lahirnya pertanggungjawaban tidak saja karena kerugian yang ditimbulkan oleh suatu tindakan tetapi juga karena suatu kesalahan.¹⁶ Istilah yang berkaitan dengan pertanggung jawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability*, yang merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab, yang pasti, yang bergantung atau yang meliputi semua karakter hak dan kewajiban secara aktual seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.¹⁷

¹⁵ Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan III, Balai Pustaka, Jakarta, h.1139.

¹⁶ Roscoue Pound, *Pengantar Filsafat Hukum Diterjemahkan dari edisi yang diperluas oleh DRS. Mohammad Radjab*, Bharata Karya Aksara, Jakarta, 1982, h. 90.

¹⁷ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, h. 334-335.

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut¹⁸ :

1) Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Kesalahan

Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan (*fault liability* atau *liability based on fault*) adalah prinsip yang cukup umum berlaku pada hukum pidana dan hukum perdata. Dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata khususnya terdapat dalam Pasal 1365, 1366 dan 1367. Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggungjawaban secara hukum bila ada unsur kesalahan yang dilakukannya.

2) Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini menyatakan bahwa tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan bahwa ia tidak bersalah. Kata “dianggap” pada prinsip *presumption of liability* adalah penting karena ada kemungkinan tergugat membebaskan diri dari tanggung jawab, yaitu dalam hal ia dapat membuktikan bahwa ia telah “mengambil” semua tindakan yang diperlukan untuk menghindari terjadinya kerugian.

3) Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab

Prinsip ini adalah prinsip kebalikan dari prinsip yang kedua, prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab tidak hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas.

4) Prinsip Tanggung Jawab Mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak sering diidentikan dengan prinsip tanggung jawab absolut. Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. Ada pendapat yang menyatakan, *strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun ada pengecualian-kecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab, misalnya pada keadaan *force*

¹⁸ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Gramedia Widayarsana Indonesia, Jakarta, 2006, h. 73-79.

majeure. Sebaliknya *absolute liability* adalah prinsip tanggung jawab tanpa kesalahan dan tidak ada pengecualiannya.

5) Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) ini sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan sebagai klausul eksonerasi (klausul pengecualian kewajiban/tanggung jawab dalam perjanjian) dalam perjanjian standar yang dibuatnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis memilih menggunakan teori kepastian hukum karena sesuai dengan kepastian hukum yang akan didapatkan oleh konsumen dengan adanya peraturan tertulis yang di buat oleh pemerintah Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

I.5.2 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan pedoman yang lebih konkrit dari teori, yang berisikan definisi-definisi operasional yang menjadi pegangan dalam proses penelitian yaitu pengumpulan, pengelolaan, analisis dan konstruksi data dalam skripsi ini serta penjelasan tentang konsep yang digunakan. Adapun beberapa definisi dan konsep yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.¹⁹
- b. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.²⁰
- c. Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah

¹⁹ Indonesia, *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Pasal 1 angka 1, LN RI Tahun 1999 No. 42, TLN No. 3821.

²⁰*Ibid.*, Pasal 1 angka 2.

hukum Negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai kegiatan ekonomi.²¹

- d. Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.²²
- e. Hak Konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.²³
- f. Kewajiban Konsumen adalah membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan.²⁴
- g. Hak Pelaku Usaha adalah hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.²⁵
- h. Kewajiban Pelaku Usaha adalah memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.²⁶
- i. Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik.²⁷
- j. Kompensasi adalah pemberian sejumlah uang kepada pemegang hak atas tanah berikut bangunan, tanaman, dan/atau benda lain yang terdapat di atas tanah tersebut digunakan secara tidak langsung untuk pembangunan ketenagalistrikan tanpa dilakukan pelepasan atau penyerahan hak atas tanah.²⁸

I.6 Metode Penelitian

I.6.1 Metode Pendekatan

²¹*Ibid.*, Pasal 1 angka 3.

²²*Ibid.*, Pasal 1 angka 5.

²³*Ibid.*, Pasal 4 huruf a.

²⁴*Ibid.*, Pasal 5 huruf a.

²⁵*Ibid.*, Pasal 6 huruf a.

²⁶*Ibid.*, Pasal 7 huruf g.

²⁷Indonesia., *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan*, Pasal 1 angka 1, LN RI Tahun 2009 No. 133, TLN No. 5052.

²⁸*Ibid.*, Pasal 1 angka 14.

Metode adalah suatu cara untuk menemukan jawaban akan sesuatu hal. Arah penemuan jawaban tersebut sudah tersusun dalam langkah-langkah tertentu yang sistematis. Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, membina serta mengembangkan ilmu pengetahuan. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini metode pendekatan dan penelitian hukum yuridis normatif. Penelitian hukum yuridis normatif dilakukan melalui kajian terhadap peraturan perundang-undangan dan bahan-bahan hukum lainnya yang berhubungan dengan skripsi ini.

I.6.2 Sumber Data

Mengenai sumber data yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini adalah data sekunder. Menurut kekuatan mengikatnya, data sekunder dapat digolongkan menjadi tiga golongan, yaitu :

a. Sumber Bahan Hukum Primer

Sumber bahan hukum primer yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

b. Sumber Bahan Hukum Sekunder

Sumber bahan hukum sekunder yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan yang membahas atau menjelaskan sumber bahan hukum primer yang berupa buku teks, jurnal hukum, majalah hukum, pendapat para pakar serta berbagai macam referensi yang berkaitan dengan perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan.

c. Sumber Bahan Hukum Tersier

Sumber bahan hukum tersier yang dipergunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu bahan-bahan penunjang yang menjelaskan dan memberikan informasi bahan hukum dan bahan hukum sekunder, berupa kamus-kamus hukum, media internet, buku petunjuk atau buku pegangan, ensiklopedia serta buku mengenai istilah-istilah yang sering dipergunakan mengenai perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan.

I.6.3 Metode Pengumpulan Data

BAB III TANGGUNG JAWAB PT. PLN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KETENAGALISTRIKAN

Pada bab III ini akan membahas tentang tanggung jawab pelaku usaha yaitu PT. PLN dalam memberikan layanan ketenagalistrikan.

BAB IV ANALISA PERLINDUNGAN HUKUM DAN TANGGUNG JAWAB PT. PLN TERHADAP KONSUMEN

Pada bab IV ini adalah sebagai inti yang akan ditulis oleh penulis dalam skripsi ini, bagaimana perlindungan bagi konsumen yang dirugikan akibat pemadaman listrik oleh PT. PLN dan bagaimana pertanggung jawaban PT. PLN dalam penyelesaian sengketa menurut hukum perlindungan konsumen.

BAB V PENUTUP

Dalam bagian akhir penulisan ini, penulis berusaha untuk menyimpulkan pembahasan-pembahasan pada bab-bab terdahulu. Kemudian penulis juga akan mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.