

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan- perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas

diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) Medan dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.¹ PT. PLN (Persero) diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani, dimana misi PT. PLN (Persero) tersebut adalah :²

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

Mengingat arti penting listrik dalam kehidupan masyarakat dan pengusaha, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh PT. PLN dan PT. PLN yang melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan

¹ www.wikipedia.com, *Sejarah PT.PLN (Persero) Medan*, diakses 20 Februari 2014.

² www.pln.co.id, *Visi dan Misi PT.PLN*, diakses 20 Februari 2014

yang berlaku sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan di Indonesia.

Keberadaan energi listrik sebagai sarana penerangan bagi masyarakat, dan berfungsi menjadi salah satu indikator untuk dapat dilaksanakannya pembangunan. Banyak aktifitas masyarakat dalam memenuhi kebutuhan hidupnya di dalam meningkatkan kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik itu untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Tentunya hal ini akan sangat mempengaruhi produksi barang maupun jasa. Hal lainnya yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik ini adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Pasokan listrik yang mencukupi, harga yang terjangkau adalah harapan seluruh konsumen pelanggan listrik di Indonesia, namun kenyataannya sering sekali konsumen menemui kenyataan bahwa arus listrik terpaksa naik dengan berbagai alasan dan seringnya pemadaman arus listrik bergilir dengan berbagai alasan pula.³

PT. PLN (Persero) yang merupakan perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia juga mempunyai kendala dalam memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga tidak jarang banyak pelanggan sering merasa dirugikan, maka hukum perlindungan konsumen berperan dalam penyelesaian sengketa antara pelanggan listrik dengan PT. PLN (Persero).

³ Penjelasan Umum Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan, alinea ke 10.

Selama ini banyak konsumen yang merasa dirugikan akibat tidak jelasnya perlindungan terhadap mereka, seperti pelanggan listrik yang merasa dirugikan dengan pemadaman listrik namun tidak pernah melapor kepada pihak yang terkait atau pihak yang berwenang terhadap kerugian yang telah di deritanya dikarenakan mereka tidak mengetahui prosedur pelaporan jika merasa dirugikan. Konsumen sebagai pihak yang dilayani, biasanya berada pada posisi lemah, maka pelaku usaha sebagai salah satu badan usaha pelayanan jasa berpotensi atau berpeluang besar untuk wanprestasi atau merugikan konsumennya dengan mudah.⁴

Perlindungan konsumen merupakan masalah kepentingan manusia, oleh karenanya menjadi harapan bagi semua bangsa di dunia untuk dapat mewujudkannya. Mewujudkan perlindungan konsumen adalah mewujudkan hubungan berbagai dimensi yang satu sama lain mempunyai keterkaitan dan saling ketergantungan antara konsumen, pengusaha, dan pemerintah.⁵

Istilah hukum konsumen dan hukum perlindungan konsumen sudah sangat sering terdengar. Namun belum jelas benar apa saja yang masuk kedalam materi keduanya. Karena posisi konsumen yang lemah maka ia harus dilindungi oleh hukum. Salah satu sifat, sekaligus tujuan hukum itu adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Jadi, sebenarnya hukum konsumen dan hukum perlindungan adalah dua bidang hukum yang sulit dipisahkan dan ditarik batasnya.

⁴ *Ibid.*, hal. 4.

⁵ Husni Syawali, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju. Bandung; 2000, hal 7

Ada juga yang berpendapat, hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas itu. Az. Nasution, misalnya berpendapat hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat azas-azas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen. Adapun hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, di dalam pergaulan hidup.⁶

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa perlindungan konsumen dalam hal ini perlindungan pelanggan listrik belum sepenuhnya terlindungi terlihat makin banyaknya pelanggan listrik merugi dikarenakan oleh tindakan PT. PLN (Persero) Medan yang mematikan listrik tanpa adanya pemberitahuan. Pemerintah Indonesia telah menerbitkan sejumlah peraturan perundang-undangan untuk memberi rambu-rambu hukum secara tertulis kepada perorangan atau lembaga yang berkepentingan dengan perlindungan konsumen tersebut, berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999, Peraturan Pemerintah Nomor 57, Tahun 2001 Tentang Badan Perlindungan Konsumen Indonesia, Peraturan Pemerintah Nomor 58 Tahun 2001 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen, Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 Tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat dan Keputusan Presiden Nomor 90 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen. Dapat diketahui bahwa

⁶ Az Nasution, *Konsumen dan Hukum : Tinjauan Sosial, Ekonomi, Dan Hukum Pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hal 64-65

Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) diadakan untuk mengembangkan upaya perlindungan konsumen di Indonesia.⁷

Dalam peraturan perundang-undangan konsumen mendapat perlindungan secara hukum sejak dikeluarkannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, sedikit banyak telah membuat lega masyarakat dan pelaku usaha yang notabene adalah konsumen. Namun bagaimana perlindungan terhadap hak-hak dan kewajiban pelanggan listrik.

Termasuk juga yang terjadi pada pelayanan publik yang diberikan oleh PT. PLN. Hal-hal yang masih mewarnai masalah kelistrikan yang dialami oleh masyarakat atau konsumen dapat ditemukan antara lain:⁸

1. Kesalahan pencatatan tagihan rekening listrik;
2. Pemadaman listrik tanpa pemberitahuan;
3. Biaya Penyambungan baru;
4. Voltase listrik naik turun (berakibat rusaknya alat-alat elektronik/rumah tangga);
5. Pembongkaran KWH meter/alat pembatas dan pengukur (dengan alasan menunggak rekening listrik beberapa bulan, padahal baru beberapa hari menyala, segel tidak ada);
6. Pembayaran rekening dikaitkan dengan pembayaran pungutan/retribusi.
7. Pemasangan jaringan baru tanpa memakai KWH.meter.

⁷ Ahmadi Miru & Sutarman Yudo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005, hal 195.

⁸ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal 176.

Dalam prinsip-prinsip yang dianut Undang-undang tentang Ketenagalistrikan, Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PT.PLN) wajib menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat,⁹

Konsekuensi hukumnya tidak hanya sekedar permintaan maaf, melainkan kalau perlu adanya pemberian ganti rugi kepada para pelanggan akibat padamnya listrik. Terhentinya penyediaan tenaga listrik dalam batas-batas tertentu ternyata dilindungi oleh undang-undang melalui standar mutu dan keandalan. Artinya harus ada penetapan standar jumlah dan lama terhentinya penyediaan tenaga listrik karena gangguan. Bila PT. PLN melanggar standar ini, terbuka peluang kecil untuk mengajukan gugatan ganti rugi.¹⁰

Sebelum lahir Undang-undang perlindungan konsumen yaitu Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 (selanjutnya disingkat menjadi UUPK), sebagai contoh pada tahun 1997 dengan Nomor Perkara (NO. 134/PDT.G/1997/PN.JktSel), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) melalui lembaga Bantuan Hukum (LBH) Jakarta sebagai kuasa hukumnya telah melayangkan gugatan *class action*¹¹ kepada Pengadilan Negeri (PN) Jakarta Selatan. Dasar hukum YLKI melakukan gugatan perbuatan melawan hukum kepada PT. PLN adalah :

⁹ Pasal 15 ayat (1) Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang ketenagalistrikan jo Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik.

¹⁰ *Ibid*, hal.202 dan 203.

¹¹ Diatur dalam Pasal 46 ayat (1) UUPK yang memutuskan “Gugatan atas pelanggaran pelaku usaha dapat dilakukan oleh sekelompok konsumen yang mempunyai kepentingan yang sama

Pertama, Pasal 16 ayat (1) huruf b Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan menyebutkan “Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan untuk kepentingan umum wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat”.

Kedua, Pasal 16 ayat (1), (2) dan (3) Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 yaitu :Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik, disebutkan bahwa:¹²

1. Tenaga listrik sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 15 wajib disediakan listrik secara terus menerus;
2. Penyediaan tenaga listrik hanya dapat dihentikan untuk sementara jika memenuhi salah satu atau lebih dari ketentuan di bawah ini :
 - a. Diperlukan untuk melaksanakan suatu pekerjaan pemeliharaan, perluasan atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan;
 - b. Terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan;
 - c. Terjadi keadaan yang dianggap membahayakan keselamatan umum;
 - d. Atas perintah yang berwajib dan/atau pengadilan.;
3. Pelaksanaan ketentuan ayat (2) huruf a terlebih dahulu diberitahukan kepada masyarakat selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum penghentian penyediaan tenaga listrik.

Ketiga, Pasal 26 ayat (2) huruf b, “Masyarakat yang telah mendapatkan tenaga listrik mempunyai hak untuk mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keadaan yang baik”.

¹² Perpu No. 10 Tahun 1989, Pasal 16

Keempat, Pasal 3 ayat (1) huruf a dan b Peraturan Menteri Pertambangan dan Energi Nomor 02 P/451/M. PE/1991 Tentang Hubungan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan pemegang izin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum dan masyarakat dinyatakan, dalam menyediakan tenaga listrik pengusaha wajib melakukan hal-hal sebagai berikut: ¹³

1. Memberikan pelayanan yang baik;
2. Menyediakan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri tentang persyaratan penyambungan Tenaga Listrik.

Sebagai instansi dari suatu negara yang berdasarkan atas hukum, YLKI telah mencoba memperjuangkan kepentingan konsumen listrik melalui jalur hukum.¹⁴ Terlepas dari persoalan kalah menang, putusan gugatan *class action* dari kasus diatas semakin mempertegas tidak akomodatifnya sistem hukum di Indonesia dalam menampung kepentingan konsumen.

Lemahnya posisi konsumen jasa kelistrikan di Indonesia, adalah imbasan dari atmosfer perlindungan konsumen di Indonesia yang juga masih lemah. Dari perspektif perlindungan konsumen, agenda ke depan yang dapat dilakukan adalah¹⁵:

1. Mengubah format politik ekonomi. Adalah suatu relita, terhadap serangkaian kasus konsumen yang memakan korban massal, pemerintah selalu memihak kepada produsen. Hal ini tidak lain cerminan dari format politik ekonomi

¹³ Sudaryatmo, *Hukum & Advokasi Konsumen*, Cetakan kedua, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hal 87 dan 88.

¹⁴ *Ibid.*, hal 89.

¹⁵ *Ibid.*, hal. 90

yang belum menempatkan kepentingan masyarakat banyak (konsumen) sebagai basis kebijakan. Perlindungan terhadap konsumen mensyaratkan adanya pemihakan kepada yang lemah (konsumen). Dan setiap keputusan yang menyangkut kepentingan hajat hidup orang banyak, harus berorientasi kepada kepentingan publik.

2. Adanya lembaga dalam struktur kekuasaan yang secara khusus menangani perlindungan konsumen. Idealnya, perlindungan konsumen dilakukan secara simultan dari dua arah. Dari arus bawah, ada lembaga konsumen konsumen yang kuat dan tumbuh dari bawah, dan tersosialisasi secara merata di masyarakat. Sementara dari atas, ditopang oleh struktur kekuasaan, ada lembaga (instansi) yang secara khusus mengurus masalah perlindungan konsumen. Semakin tinggi lembaga tersebut dalam struktur kekuasaan, semakin besar *power* yang dimiliki. Kasus di Indonesia, ditengah sengketa konsumen semakin banyak, beban lembaga konsumen semakin berat, karena belum adanya instansi dalam struktur kekuasaan yang mengurus perlindungan konsumen. Sebagai perbandingan, di negara tetangga Malaysia. Urusan perlindungan konsumen dalam struktur kekuasaan, dijabat level Menteri. Yaitu Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Perlindungan Konsumen.
 3. Mendesak adanya undang-undang perlindungan konsumen. Salah satu kendala dalam memperjuangkan hak-hak konsumen adalah belum adanya peraturan perundang-undangan setingkat undang-undang yang secara khusus
-

mengatur masalah perlindungan konsumen.

Dalam tesis ini akan dibahas mengenai salah satu masalah yang sering dialami oleh masyarakat Indonesia, yaitu pemadaman listrik tanpa pemberitahuan serta bagaimana perlindungan hukumnya bagi pelanggan listrik yang merasa dirugikan untuk menuntut haknya dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, Undang-undang ini telah mencerminkan adanya kewajiban memberikan perlindungan terhadap pelanggan listrik, pelanggaran terhadap ini tentu ada konsekuensi hukumnya, kecuali terbukti adanya keadaan mendesak diluar kemampuan manusia (*force majeure*) seperti bencana alam atau gempa bumi yang tidak dapat dihindarkan.

Sehingga dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum bagi pelanggan listrik PT. PLN (Persero) Medan yang selama ini banyak mengalami kerugian dikarenakan oleh PT. PLN (Persero) Medan seperti adanya pemadaman listrik, memungkinkan pelanggan listrik untuk menuntut hak mereka dengan memakai UUPK No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dengan Undang-undang tersebut diharapkan perlindungan hukum bagi pelanggan listrik yang dirugikan dapat terlindungi hak nya.

Dengan keluarnya UUPK, maka membuka peluang untuk konsumen listrik dalam menuntut hak mereka terhadap kerugian yang ditimbulkan dari kelalaian PT. PLN (Persero) Medan. Dari keadaan inilah yang menarik perhatian dan mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan judul “Perlindungan Hukum Terhadap Pelanggan Listrik Pada PT. PLN (Persero) Medan Dikaitkan Dengan Hukum Perlindungan Konsumen”.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Faktor-faktor apakah yang menyebabkan PT. PLN (Persero) Medan melakukan pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan listrik ?
2. Bagaimanakah tanggung jawab PT. PLN (Persero) Medan sebagai penyedia jasa listrik dalam menangani masalah pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terhadap pelanggan listrik ?
3. Bagaimanakah aspek perlindungan hukum terhadap hak-hak pelanggan listrik PT. PLN (Persero) Medan dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan permasalahan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan PT. PLN (Persero) Medan melakukan pemadaman listrik tanpa pemberitahuan kepada pelanggan listrik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tanggung jawab PT. PLN (Persero) Medan dalam menangani permasalahan pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terhadap pelanggan listrik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis aspek perlindungan hukum terhadap hak-hak pelanggan listrik PT. PLN (Persero) Medan dikaitkan dengan hukum perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian dapat dilihat secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Secara teoritis untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu hukum dalam hak dan kewajiban konsumen. Selain itu penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi penyempurnaan pranata hukum khususnya di bidang hak dan kewajiban konsumen.
2. Secara praktis, dari hasil penelitian ini dapat mengantisipasi Implikasi tindakan perbuatan melawan hukum dalam memenuhi hak dan kewajiban pelanggan listrik, selanjutnya penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi para pihak yang terkait dengan hak dan kewajiban konsumen PT. PLN (Persero) Medan dalam mengambil beberapa rangkaian kebijakan/keputusan oleh PT. PLN (Persero) Medan.

E. Kerangka Teori dan Konsepsi

1. Kerangka Teori

Penelitian ini bersifat deskriptif analitis¹⁶ karena menelaah bagaimana perlindungan hukum itu berjalan terhadap perlindungan konsumen terhadap pelanggan listrik yang dirugikan oleh PT. PLN (Persero) Medan .

Kerangka teori adalah kerangka pemikiran atau butir-butir pendapat, teori tesis mengenai suatu kasus atau permasalahan yang menjadi bahan perbandingan

¹⁶ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Garafika, Jakarta, 1996, hal 8, menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk melukiskan tentang sesuatu hal didaerah tertentu dan pada saat tertentu.

atau pegangan teoritis dalam penelitian.¹⁷ Suatu kerangka teori bertujuan untuk menyajikan cara-cara untuk bagaimana mengorganisasikan dan mengimplementasikan hasil-hasil penelitian dan menghubungkannya dengan hasil-hasil terdahulu.¹⁸

Penelitian ini memakai teori perlindungan hukum. Menurut Fitzgerald, teori perlindungan 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 di lain pihak.¹⁹ Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi.²⁰

Dalam pancasila, hukum perlindungan konsumen memperoleh landasan idiil (filosofis) hukumnya pada sila kelima yaitu : Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Pengertian keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia, didalamnya terkandung suatu 'hak' seluruh rakyat Indonesia untuk diperlakukan sama didepan hukum. Hak adalah suatu kekuatan hukum, yakni hukum dalam pengertian subyektif yang merupakan kekuatan kehendak yang diberikan oleh tatanan hukum. Oleh karena itu hak dilindungi oleh tatanan hukum, maka pemilik hak memiliki kekuatan untuk mempertahankan haknya dari gangguan/ancaman dari

¹⁷ M. Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Mandar Maju, Bandung, 1994, hal 80

¹⁸ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan Ke II, Rineka Cipta, Jakarta, 2003, hal 23

¹⁹ Satijipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hal. 53.

²⁰ *Ibid.*, hal. 69.

pihak manapun juga.²¹

Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, berasaskan manfaat, keadilan keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum.²² Dalam penelitian ini juga dipakai teori pengayoman oleh Soedirman Kartohadiprodo yang menyatakan bahwa “salah satu fungsi hukum adalah sebagai alat pengayoman masyarakat”. Hukum itu mengayomi anggota masyarakat dan melindungi manusia secara aktif. Teori lain yang dipergunakan untuk menganalisis adalah teori perlindungan oleh Telders, Vander Grinten dan Molengraaf, dimana teori ini menyatakan bahwa suatu aturan atau norma-norma dapat dilanggar apabila suatu kepentingan yang dimaksudkan untuk dilindungi oleh aturan atau norma itu dilanggar.

Patut dicatat bahwa upaya untuk mendapatkan perlindungan hukum tentunya yang diinginkan oleh manusia adalah ketertiban dan keteraturan antara nilai dasar dari hukum yakni adanya kepastian hukum, kegunaan hukum serta keadilan hukum, meskipun pada umumnya dalam praktek ketiga nilai dasar tersebut bersitegang, namun haruslah diusahakan untuk ketiga nilai dasar tersebut bersamaan.

2. Kerangka Konsepsi

Kerangka konsepsional diungkapkan beberapa konsepsi atau pengertian yang akan dipergunakan sebagai dasar penelitian hukum.²³ Konsep adalah salah satu bagian yang terpenting dari teori, konsepsi diterjemahkan sebagai usaha

²¹ Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni (Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif)*, Nusamedia, Bandung, 2006, hal 152

²² Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 2 tentang Perlindungan Konsumen

membawa sesuatu dari abstrak menjadi suatu yang konkrit, yang disebut juga dengan *operasional definition*. Pentingnya definisi operasional adalah untuk menghindari perbedaan pengertian atau penafsiran mendua (*dubius*) dari suatu istilah yang dipakai.²⁴ Oleh karena itu untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini harus mendefinisikan beberapa konsep dasar, agar secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, atau peranan konsep dalam penelitian adalah untuk menghubungkan dunia teori dengan observasi, antara abstraksi dan realitas.²⁵ Konsep diartikan sebagai kata yang menyatakan abstraksi yang digeneralisasikan dari hal-hal yang khusus.²⁶

Agar tidak terjadi perbedaan pengertian tentang konsep-konsep yang dipergunakan dalam penelitian ini maka perlu diuraikan pengertian-pengertian konsep yang dipakai, yaitu sebagai berikut :

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.

Menurut Satjipto Raharjo, perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-

²³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Edisi I Cetakan 7, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hal 7

²⁴ Tan Kamelo, *Perkembangan Lembaga Jaminan Fidusia*, Suatu Tinjauan Putusan Pengadilan dan Perjanjian di Sumatera Utara, Disertasi PPs-USU Medan, 2002, hal 35.

²⁵ Soejono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1996, hal 63

²⁶ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Liberty, Yogyakarta, 2003, hal 3

hak yang diberikan oleh hukum.²⁷

Pengertian Perlindungan Hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukum dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis, dengan kata lain, perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.²⁸

Perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan konsumen agar terwujudnya tujuan perlindungan konsumen di Indonesia. Adapun yang menjadi tujuan perlindungan konsumen adalah :²⁹

- a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
- b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.
- c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan, dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.

Pelaksanaan perlindungan konsumen dapat dilaksanakan melalui hukum konsumen. Hukum konsumen adalah keseluruhan azas-azas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (Barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan

²⁷ *Ibid.*, hal. 54.

²⁸ www.praxo.wordpress.com, *Definisi Perlindungan Hukum*, diakses 14 April 2014

²⁹ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, CV Triarga Utama, Jakarta, 2002, hal 22

bermasyarakat.³⁰

Pelanggan listrik adalah seseorang atau lembaga yang menggunakan (memakai) jasa listrik yang digunakan sehari-hari menurut kebutuhannya. Dan sudah terikat saling membutuhkan, PLN dan Pelanggan.³¹

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah suatu perusahaan yang bergerak selaku Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan yang maksudnya yaitu kewenangan yang diberikan oleh Pemerintah kepada Badan Usaha Milik Negara yang disertai tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, yang diberikan tugas untuk melakukan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik.³²

Pengaturan tentang hak dari PT. PLN selaku Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dapat ditemui dalam Pasal 25 Peraturan Pemerintah Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik yang menyatakan :

- (1) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum dalam Penyediaan Tenaga Listrik berhak untuk:
- a. Memeriksa instalasi ketenagalistrikan yang diperlukan oleh masyarakat, baik sebelum maupun sesudah mendapat sambungan tenaga listrik;
 - b. Mengambil tindakan atas pelanggaran perjanjian penyambungan

³⁰ Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen : Suatu Pengantar*, CV Triarga Utama, Jakarta, 2002, hal 22

³¹ www.bumnonline.com, *Profil Bisnis PT.PLN*, diakses 2 April 2014

³² Pasal 1 angka 5 Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan.

listrik oleh konsumen; dan

c. Mengambil tindakan penertiban atas pemakaian tenaga listrik secara tidak sah.

(2) Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan dan Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum tidak bertanggung jawab atas bahaya kesehatan, nyawa dan barang yang timbul karena penggunaan tenaga listrik yang tidak sesuai dengan peruntukan atau salah dalam pemanfaatan.

