

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Listrik menjadi hal penting dan keberadaannya menjadi pendukung untuk mewujudkan suatu pembangunan. Banyak aktifitas kesejahteraan mempergunakan energi listrik. Peningkatan kemakmuran masyarakat serta upaya mendorong peningkatan taraf hidup tidak terlepas dari penyediaan tenaga listrik. Pentingnya energi listrik bagi masyarakat dapat ditunjukkan dengan besarnya penggunaan listrik oleh masyarakat baik untuk konsumsi rumah tangga maupun industri dan perdagangan dalam skala lokal maupun nasional. Hal lain yang tak kalah penting sehubungan dengan fungsi listrik adalah adanya kemajuan teknologi komunikasi maupun informatika yang turut memperluas ruang gerak arus transportasi barang maupun jasa.

Dalam rangka usaha untuk melindungi konsumen secara umum dan mengingat posisi konsumen yang lemah, maka ia harus dilindungi oleh hukum, karena tujuan hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat.<sup>1</sup> Keseimbangan perlindungan hukum terhadap pelaku usaha dan konsumen tidak terlepas dari adanya pengaturan tentang hubungan-hubungan hukum yang terjadi antara para pihak.

Banyaknya keluhan masyarakat berkaitan dengan pemadaman listrik membuat pihak PLN (Persero) kelimpungan dalam membenahi struktur organisasi terutama di sektor koordinasi antar pekerja. Pemerintah dalam hal

---

<sup>1</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta. 2004, hlm. 11

memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam hal mendapatkan pasokan listrik cukup membuat peraturan perlindungan konsumen yang di dalamnya terdapat hak dan kewajiban konsumen untuk mendapatkan keadilan dan berkewajiban melakukan himbauan dari pemerintah dalam upaya mencegah terjadinya tindak pidana sesuai dengan hukum positif yang berlaku di Indonesia.<sup>2</sup>

Dengan berkembangnya teknologi maka bukan dari sektor perekonomiannya saja yang berkembang melainkan dari segi koordinasi juga. Salah satu kesalahan di bidang komunikasi pihak PT. PLN (Persero) adalah salah komunikasi antara atasan dan pekerja lapangan berkaitan dengan pemadaman listrik di masyarakat. Kejadian ini membuat banyak orang merasa dirugikan karena tanpa pemberitahuan masyarakat yang bekerja tidak bisa bekerja penuh karena terkendala pemadaman listrik.

Salah satu permasalahan pihak PT. PLN (Persero) adalah berkaitan dengan pemadaman listrik di masyarakat. Kejadian ini membuat banyak orang merasa dirugikan karena tanpa pemberitahuan pihak PT. PLN (Persero) kepada pihak masyarakat karena adanya pemadaman listrik sehingga masyarakat selaku konsumen banyak dirugikan karena banyak alat elektronik yang rusak termasuk penggunaan laptop diperkantoran<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup>Nasution, A. Z. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Cetakan Pertama. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 81.

<sup>3</sup>I Gede Dharma Kusuma, I Nyoman Putu Budiarta dan Ida Ayu Putu Widiat, "Perlindungan Konsumen Terhadap Tindakan Pemadaman Listrik yang dilakukan Secara Sepihak Oleh PT. PLN (Persero) UP3 Bali Selatan" *Jurnal Analogi Hukum*, <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/analogihukum>.

Bagi masyarakat terjadinya pemadaman listrik dengan tiba-tiba dan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu, merasa dirugikan karena mengakibatkan kerusakan alat-alat elektronik, baik itu TV, mesin cuci, kulkas bahkan kalau sedang bekerja menggunakan komputer atau laptop juga ikut rusak. Hal ini selaku konsumen PT. PLN (Persero) akan meminta pertanggungjawaban kepada pihak PT. PLN (Persero) atas kerugian yang dialami akibat adanya pemadaman dari PT. PLN (Persero) yang tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu, sebab PT. PLN (Persero) selaku pelaku usaha harus dapat memberi rasa nyaman dan perlindungan kepada masyarakat pemakai jasa dari PT. PLN (Persero), karena rasa nyaman merupakan hak dari konsumen.

PT. PLN (Persero) sebagai pelaku usaha harus memperhatikan hak-hak konsumen agar dapat tercipta kerjasama yang baik antara konsumen dan pelaku usaha, mengingat konsumen tidak secara langsung memiliki hubungan hukum dengan pelaku usaha.<sup>4</sup> Hak-hak konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen (UUPK) yaitu:

- a) Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa
- b) Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan
- c) Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa
- d) Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan
- e) Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut
- f) Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

---

<sup>4</sup>J.Widijantoro, "Undang- Undang Perlindungan Konsumen dan Prospek Perlindungan Konsumen di Indonesia", makalah disampaikan dalam Diskusi Panel, Bidang Kajian Pusat Studi Hukum, Fakultas Hukum UII, Kamis 23 Maret 2003, hlm. 3.

- g) Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif
- h) Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
- i) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenangalistrikan menjelaskan bahwa konsumen mempunyai hak sebagaimana disebutkan dalam Pasal 29 (1), yaitu Konsumen berhak untuk:

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

Guna untuk memenuhi hak konsumen tersebut, maka PT. PLN (Persero) mempunyai kewajiban utama untuk menyediakan listrik yang selanjutnya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan. Idealnya, antara hak dengan kewajiban berjalan secara seimbang, sebagai konsumen membayar rekening listrik tepat waktu dan sekaligus konsumen juga mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dalam keadaan baik. Masalah kelistrikan yang dialami masyarakat konsumen, diantaranya mengenai pemadaman listrik yang sering dilakukan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang tanpa ada pemberitahuan dan terkesan mendadak sehingga akan menimbulkan kerugian bagi konsumen.

Kekecewaan masyarakat sebagai konsumen listrik bahwa pihak PT. PLN (Persero) dianggap melalaikan kewajibannya adalah dengan tidak didahului dengan keterangan jadwal pelaksanaan pemadaman yang jelas. Penyebaran informasi dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalkan dengan pengumuman di desa-desa, surat edaran atau melalui media elektronik lainnya. Pemberitahuan informasi tidak diskriminatif terhadap konsumen. Setiap konsumen berhak mendapat informasi yang sama kadarnya dengan konsumen lainnya. Termasuk penyebaran informasi pemadaman, yang seharusnya diterima konsumen dari pihak PT. PLN (Persero) .

Dalam Keputusan Direktorat Jenderal Listrik dan Pemanfaatan Energi Nomor 114-12/39/600.2/2002 Tentang Indikator Mutu Pelayanan Penyediaan Tenaga Listrik untuk Umum yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) Pasal 1 ayat (1) menegaskan tentang kewajiban PT. PLN (Persero) memenuhi pelayanan dengan memperhatikan prosedur dan mekanisme pelayanan mudah dipahami, sederhana serta diinformasikan secara luas. Dalam Pasal 7 huruf (b) Undang-Undang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan”. Kewajiban yang satu ini kadang sering dilupakan. Padahal penyampaian informasi kepada konsumen dapat berupa representasi, peringatan ataupun instruksi.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008. hlm. 45.

Dengan adanya pemadaman PT. PLN (Persero), tentu menimbulkan kerugian bagi beberapa konsumen dari pengguna jasa PT. PLN (Persero) serta aktivitas yang terkait dengan menggunakan kelistrikan terganggu dan tidak dapat menyelesaikan pekerjaannya, karena dengan adanya pemadaman listrik akan menghambat semua aktifitas bisnis maupun pekerjaan-pekerjaan lainnya.

Adanya pemadaman listrik yang secara tiba-tiba dan tanpa adanya pemberitahuan kepada konsumen pengguna PT. PLN (Persero) dan menimbulkan kerugian, maka konsumen menyampaikan keluhan sebagai permasalahan bagi konsumen karena adanya kerugian yang ditimbulkan akibat adanya pemadaman PT. PLN (Persero) yang secara tiba-tiba. Data-data yang penulis peroleh dari Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) kota Jambi yang menyampaikan permasalahan tentang pemadaman PT. PLN (Persero) yang secara mendadak, selama tahun 2020 terdapat 27 (dua puluh tujuh) konsumen yang menyampaikan keluhan tentang pemadaman listrik PT. PLN (Persero) yang tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen.

Menurut hasil wawancara penulis dengan Ibnu Kholdun selaku Ketua YLKI kota Jambi, yang menyampaikan bahwa:

Konsumen PT. PLN yang menyampaikan keberatan atas pemadaman PLN yang secara tiba-tiba dan tanpa ada pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen. Tidak adanya jadwal pemadaman listrik yang disampaikan kepada konsumen sehingga menyebabkan beberapa alat rumah tangga (elektronik) mengalami kerusakan, serta terganggunya aktivitas lain yang berhubungan dengan listrik. Konsumen mengalami kerugian, kerugian tersebut diminta pertanggungjawaban kepada siapa?

Inilah beberapa keluhan masyarakat yang disampaikan ke YLKI selaku perpanjangan tangan dari konsumen.<sup>6</sup>

Sehubungan dengan laporan konsumen ke YLKI tersebut, mutu keandalan tenaga listrik PT. PLN (Persero), misalnya, harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas, yaitu antara PT. PLN (Persero) dan konsumen harus ada saling pengertian. PT. PLN harus dapat memaharni tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Di sisi lain, konsumen juga harus memahami, tingkat kemampuan PT. PLN (Persero) dalam menyediakan tenaga listrik, memang belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan.

Adanya kerugian konsumen PT. PLN (Persero) disebabkan pemadaman listrik yang secara tiba-tiba karena tegangan terkadang tinggi dan mengakibatkan kerusakan peralatan rumah tangga yang berhubungan dengan elektronik, dan permasalahan ini belum ada penjelasan dari pihak PT. PLN (Persero) sebagai bentuk pertanggungjawaban atas kerusakan dan kerugian konsumen. Hal ini menyebabkan sebagai konsumen merasa kurang dilindungi. Untuk itu masyarakat perlu penjelasan jadwal pemadaman listrik dari PT. PLN tujuannya agar konsumen mempersiapkan atau mengantisipasi kerugian akibat adanya pemadaman listrik PT. PLN, serta mempersiapkan hal-hal lain yang berhubungan dengan penggunaan arus listrik dari PT. PLN (Persero) misalnya masak nasi dan menampung air untuk keperluan mandi serta berkas-berkas

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ibnu Kholdun, selaku Ketua YLKI Kota Jambi, tanggal 19 Januari 2022.

kerja yang berhubungan dengan penggunaan perangkat listrik, PT. PLN (Persero) harus dapat memaharni tuntutan konsumen.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, penulis merasa tertarik untuk mengadakan penelitian lebih mendalam lagi yang hasilnya akan dituangkan ke dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul: **“Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan Skripsi ini yaitu:

1. Bagaimana Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi?
2. Upaya-upaya yang dilakukan konsumen dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisis Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi.
  - b. Untuk mengetahui dan menganalisis Upaya-upaya apa yang dilakukan konsumen dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu hukum perdata umumnya dan Perlindungan

Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi.

b. Manfaat Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan pengetahuan bagi masyarakat dalam hal Perlindungan Konsumen PT. PLN (Persero) Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi.

#### **D. Kerangka Konseptual**

Dalam penulisan skripsi ini terdapat beberapa istilah-istilah pokok dan pengertian-pengertian khusus yang dioperasionalisasikan dan perlu kiranya diberikan batasan-batasan pengertian atau konsepsi sebagai berikut:

##### 1 Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum menurut pendapat Phillipus Hadjon ada dua bentuk perlindungan hukum bagi rakyat yaitu: Pertama, perlindungan hukum Preventif artinya rakyat diberi kesempatan mengajukan pendapatnya sebelum keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif yang bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa. Kedua, perlindungan hukum represif yang bertujuan menyelesaikan sengketa.<sup>7</sup>

Pengertian perlindungan konsumen termaktub dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang menegaskan “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

---

<sup>7</sup>Phillipus. M. Hadjon, *Perlindungan hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Bina ilmu, Surabaya, 2006, hlm.5.

## 2 PLN (PT. PLN)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah perusahaan perseroan sebagai pengelola tenaga listrik milik negara yang menyediakan listrik bagi kepentingan umum, atau PT. PLN adalah salah satu badan usaha milik negara yang bergerak di dalam penyediaan tenaga listrik untuk masyarakat yang dikuasai oleh negara.

## 3 Pemadaman Aliran Listrik

Pemadaman listrik adalah sebuah keadaan ketiadaan penyediaan listrik di sebuah wilayah.<sup>8</sup>

Berdasarkan pengertian konsep-konsep tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan judul ini adalah perlindungan konsumen PT. PLN (Persero) akibat pemadaman aliran listrik di Kota Jambi.

## **E. Landasan Teoretis**

### 1. Teori Kepastian Hukum

Pelaksanaan hukum dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, mempunyai arti yang sangat penting, karena apa yang menjadi tujuan hukum justru terletak pada pelaksanaan hukum itu. Hukum harus dilaksanakan dan ditegakkan, setiap orang menginginkan dapat ditegakkan hukum terhadap peristiwa konkret yang terjadi, bagaimana hukumnya, itulah yang harus diberlakukan pada setiap peristiwa yang terjadi. Jadi pada dasarnya tidak ada penyimpangan.

---

<sup>8</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Mati\\_listrik](https://id.wikipedia.org/wiki/Mati_listrik). diakses pada 21 Januari 2022.

Menurut Gustav Radbruch dengan adanya “suatu kepastian hukum, maka tujuan dari hukum yaitu keadilan akan dapat dicapai. Keutamaan dari nilai kepastian hukum adalah adanya peraturan itu sendiri, tentang apakah peraturan itu harus adil dan mempunyai kegunaan bagi masyarakat, adalah di luar pengutamakan nilai kepastian hukum”.<sup>9</sup> Menurut Gustaf Radbruch sebagaimana dikutip oleh Theo Huijber mengemukakan bahwa ada tiga aspek dalam pengertian hukum, yaitu:

1. Keadilan dalam arti yang sempit. Keadilan ini berarti kesamaan hak untuk semua orang di depan pengadilan;
2. Tujuan keadilan atau finalitas; dan
3. Kepastian hukum atau legalitas.<sup>10</sup>

Tujuan hukum yang mendekati realistik adalah kepastian hukum dan kemanfaatan hukum. Kaum positivisme lebih menekankan pada kepastian hukum, sedangkan kaum fungsionalis mengutamakan kemanfaatan hukum, dan sekiranya dapat dikemukakan bahwa “*summum ius, summa injuria, summa lex, summa crux*” artinya “hukum yang keras dapat melukai, kecuali keadilan yang dapat menolongnya, dengan demikian keadilan bukan merupakan tujuan hukum satu-satunya akan tetapi tujuan hukum yang paling substantif adalah keadilan”.<sup>11</sup>

Teori kepastian hukum mengandung 2 (dua) pengertian, yaitu:

1. Adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan; dan
2. Berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan hukum yang bersifat

---

<sup>9</sup> Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 19.

<sup>10</sup>Theo Huijber, *Filsafat Hukum dalam Lintas Sejarah*, Kanisius, Yogyakarta, 2007, hlm. 163.

<sup>11</sup>Dominikus Rato, *Filsafat Hukum Mencari; Memahami dan Memahami Hukum*, Laksbang Pressindo, Yogyakarta, 2010, hlm. 59.

umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.<sup>12</sup>

Menurut Kelsen, dalam Peter Mahmud Marzuki, mengatakan bahwa 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 hubungannya dengan masyarakat. Aturan-aturan itu menjadi batasan bagi masyarakat dalam membebani atau melakukan tindakan terhadap individu. Adanya aturan itu dan pelaksanaan aturan tersebut menimbulkan kepastian hukum.<sup>13</sup>

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian, yaitu pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan, dan kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap individu.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana Pranada Media Group, Jakarta, 2008, hlm. 158.

<sup>13</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum*, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 158.

<sup>14</sup>Utrecht, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Penerbit Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999, hlm. 23.

## 2. Teori Perlindungan Konsumen

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Bentuk perlindungan hukum ada dua yaitu preventif yang berarti pencegahan dan represif yang berarti penyelesaian. Perlindungan hukum represif adalah perlindungan hukum kepada konsumen dalam hal penyelesaian sengketa.<sup>15</sup>

Prinsip-prinsip mengenai kedudukan konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

### a. *Let the buyer beware (caveat emptor)*

Doktrin *let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa dibidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menen tukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

### b. *The due care theory*

Doktrin ini menyatakan bahwa pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk, baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalihkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW

---

<sup>15</sup>Putri Wisma Hayati, M. Hosen, Lili Naili Hidayah, "Perlindungan hukum terhadap konsumen pada situs belanja online shopee ditinjau Dari perundang – undangan", *Zakeen, Volume 1 Nomor 1, Februari 2020*, <https://online-journal.unja.ac.id/Zaaken/article/view/8281/6408>.

yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

c. *The privity of contract*

Doktrin ini menyatakan pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja.<sup>16</sup>

### 3. Teori Tanggung jawab

Teori Pertanggungjawaban oleh Hans Kelsen, dimana dalam teorinya tentang tanggung jawab hukum menyatakan bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum.<sup>17</sup> Dalam pertanggungjawaban dikenal dua istilah, yakni liability yang merupakan istilah hukum yang luas dan menunjuk hampir semua karakter resiko atau tanggungjawab yang meliputi hak dan kewajiban secara aktual atau potensial seperti kerugian, ancaman, kejahatan, biaya atau kondisi yang menciptakan tugas untuk melaksanakan undang-undang. “*Responsibility* berarti hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban, putusan keterampilan, kemampuan dan kecakapa meliputi juga kewajiban dalam bertanggungjawab atas undang-undang yang dilaksanakan”.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61.

<sup>17</sup>Hans Kelsen, *Teori Umum tentang Hukum dan Negara*, PT. Raja Grafindo Persada, 2006, Bandung, hlm. 95.

<sup>18</sup>Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta, 2006, hlm. 335.

Persoalan tanggung jawab tidak terlepas dari persoalan kesadaran dan kebebasan. Adanya tanggung jawab di sini bermula dari adanya kesadaran dan kebebasan pada manusia, yang kemudian menimbulkan tanggung jawab. Dalam pandangan eksistensialisme, manusia dipahami mengadakan dengan kesadaran sebagai dirinya sendiri. Kesadaran manusia selalu disertai kebebasan, sebab tanpa kebebasan maka kesadaran manusia bahkan eksistensinya menjadi *absurd*.<sup>19</sup>

“Manusia dalam membentuk dirinya sendiri mendapat kesempatan untuk setiap kali memilih apa yang baik dan apa yang kurang baik bagi dirinya sendiri. Karena itu, setiap pilihan yang diambil, melekat di sana tanggung jawab sebagai konsekuensinya. Dengan begitu, dapat dikatakan bahwa kesadaran dan tanggung jawab berhubungan dengan sikap dan tindakan manusia dalam mengisi ruang kebebasan yang dimiliki. Sikap dan tindakan yang diambil oleh setiap manusia tidak berdiri di ruang kosong, melainkan harus dipertanggungjawabkan terhadap nilai-nilai yang sebenarnya, terhadap tugas dan kewajibannya”.<sup>20</sup>

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe penelitian yang bersifat yuridis empiris. Penelitian ilmu hukum empiris bertujuan untuk mengetahui sejauh mana bekerjanya hukum di dalam

---

<sup>19</sup>Raffles, “Tanggung Jawab dan Perlindungan Hukum Direksi dalam Pengurusan Perseroan Terbatas”. *Undang: Jurnal Hukum*. Vol. 3, No. 1 Tahun 2020. <https://ujh.unja.ac.id/index.php/home/article/view/122/38>.

<sup>20</sup>*Ibid*.

masyarakat,<sup>21</sup> yang berkaitan dengan perlindungan konsumen PT. PLN (Persero) terhadap pemadaman aliran Listrik Di Kota Jambi.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan spesifikasi penelitian secara deskriptif, yaitu untuk memberikan data seteliti mungkin tentang suatu keadaan atau gejala-gejala lain. Dikatakan deskriptif, karena penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala hal yang berhubungan dengan perlindungan konsumen PT. PLN (Persero) terhadap pemadaman aliran Listrik Di Kota Jambi.

## 3. Teknik Penarikan Sampel

Populasi adalah seluruh obyek, seluruh individu, seluruh gejala atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti.<sup>22</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat Kota Jambi sebagai konsumen yang menggunakan jasa penerangan dari PT. PLN (Persero) yang melaporkan kepada YLKI karena adanya kerugian akibat dari adanya pemadaman PT. PLN (Persero) tahun 2020 berjumlah 27 laporan di YLKI Kota Jambi.

Populasi dalam penelitian adalah seluruh pegawai YLKI Kota Jambi yang diambil secara *purposive sampling* dengan menentukan terlebih

---

<sup>21</sup>Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. Kesatu, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 123

<sup>22</sup>*Ibid.*

dahulu dan dianggap mampu untuk menjawab permasalahan yang penulis ajukan. Yang dijadikan populasi yaitu:

1. Ketua YLKI Kota Jambi.
2. 2 (dua) orang staf YLKI .

Untuk data konsumen diambil seluruhnya dari 27 orang yang melaporkan ke YLKI, penulis melakukan dengan metode sensus yaitu menggunakan semua sampel dalam penelitian ini.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Data primer

Data primer dilakukan dengan wawancara (*interview*), yaitu terlebih dahulu mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman, tetapi dimungkinkan pertanyaan disesuaikan dengan situasi ketika wawancara.

##### b. Data sekunder (Studi dokumen)

Data sekunder yaitu dilakukan dengan penelitian kepustakaan guna mendapatkan landasan teori berupa pendapat-pendapat atau tulisan-tulisan ahli atau pihak-pihak lain yang berwenang dan juga untuk memperoleh informasi baik dalam bentuk-bentuk ketentuan formal maupun data melalui naskah-naskah resmi yang ada.

#### 5. Analisa Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah analisis yang bersifat Kualitatif. Analisis kualitatif adalah suatu penelitian yang menghasilkan data deskriptif analisis, yaitu apa yang dinyatakan oleh responden baik secara tertulis maupun secara lisan yang diteliti secara utuh. Pengertian

analisis disini maksudnya sebagai suatu penjelasan dan penginterpretasikan secara logis-sistematis. Logis sistematis menunjukkan cara berpikir yang deduktif dan mengikuti tata tertib dalam penulisan laporan penelitian ilmiah.

Teknik deskriptif diawali dengan mengelompokkan data dan informasi yang sama menurut sub aspek dan selanjutnya melakukan interpretasi untuk memberi makna terhadap tiap sub aspek dan hubungannya satu sama lain. Kemudian setelah itu dilakukan analisis atau interpretasi secara keseluruhan aspek untuk memahami makna hubungan antara aspek yang satu dengan aspek yang menjadi pokok permasalahan penelitian yang dilakukan secara induktif sehingga memberikan gambaran hasil yang utuh.<sup>23</sup> Setelah analisis data selesai maka hasilnya akan disajikan yaitu dengan menuturkan dan menggambarkan apa adanya sesuai dengan permasalahan yang diteliti.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan dalam penyusunan skripsi ini yang tujuannya supaya pembaca dengan mudah memahami isi skripsi ini nantinya, maka disusun sebagai berikut:

**Bab I      Pendahuluan** pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, kerangka teoretis, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

---

<sup>23</sup>*Ibid*

**Bab II Tinjauan Pustaka**, pada bab ini penulis akan menguraikan tentang Perlindungan Konsumen, Hak dan tanggung jawab Konsumen, Tanggung Jawab Pelaku Usaha.

**Bab III Pembahasan**, pada bab ini penulis akan menguraikan permasalahan sesuai dengan perumusan masalah yang akan dibahas tentang Bagaimana Perlindungan Konsumen PLN Terhadap Pemadaman Aliran Listrik Di Kota Jambi? Upaya-upaya yang dilakukan konsumen dalam mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum?

**Bab IV Penutup**, pada bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.