

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masalah perlindungan konsumen tidak akan pernah habis dan akan selalu menjadi bahan perbincangan di masyarakat. Selama masih banyak konsumen yang dirugikan, masalahnya tidak akan pernah tuntas. Karena tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah. Terlebih jika produk yang dihasilkan oleh produsen merupakan jenis produk yang terbatas. Oleh karena itu, masalah perlindungan konsumen perlu diperhatikan. Hal ini dapat dilihat dari peraturan perundang-undangan yang mengatur hal ini, yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”).<sup>1</sup>

Perlindungan Konsumen merupakan suatu hal yang sangat perlu untuk dilakukan karena berkaitan dengan upaya mensejahterakan masyarakat dalam kaitan pembangunan dan perkembangan perekonomian umumnya dan khususnya di bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang menghasilkan barang dan/atau jasa yang dapat di konsumsi atau dipakai.<sup>2</sup>

Secara umum dan mendasar hubungan antara produsen atau pelaku usaha (perusahaan penghasil barang dan atau jasa) dan konsumen (pemakai akhir dari suatu barang dan atau jasa untuk diri sendiri atau keluarganya)

---

<sup>1</sup> Indonesia, (Perlindungan Konsumen), Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, UU Nomor 8 Tahun 1999, LN Nomor 42 Tahun 1999.

<sup>2</sup> Adrian Sutedi., Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2008), hal. 1

merupakan hubungan yang terus menerus atau berkesinambungan. Hubungan tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lainnya. Produsen sangat membutuhkan dan sangat bergantung atas dukungan konsumen sebagai pelanggan. Tanpa dukungan konsumen, tidak mungkin produsen dapat terjamin kelangsungan usahanya.<sup>3</sup>

Perlindungan konsumen diperlukan adanya keseimbangan antara konsumen dan pelaku usaha yaitu keseimbangan antara hak dan kewajiban dari pelaku usaha dan konsumen sehingga secara umum antara konsumen dan produsen memiliki kedudukan yang sejajar. Dengan adanya kedudukan yang sejajar maka tidak ada salah satu pihak yang merasa lebih tinggi dan pihak lain merasa lebih rendah.

Seperti yang disebutkan dalam Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) Pasal 4 menjelaskan bahwa salah satu hak dari konsumen adalah hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan atau jasa.

UUPK ini mengacu pada filosofi pembangunan nasional bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia seutuhnya yang berlandaskan pada filosofi kenegaraan Republik Indonesia, yaitu dasar Negara Pancasila dan konstitusi Negara Undang – Undang Dasar 1945. Selain itu, dalam *Burgerlijk Wetboek* atau Kitab Undang – Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) juga terdapat ketentuan – ketentuan yang

---

<sup>3</sup> Penyunting Husni Syawali dan neni SriImaniyati, 2000, dalam buku Hukum Perlindungan Konsumen, Mandar Maju, Bandung, Hlm.36

bertendensi melindungi konsumen, seperti dalam beberapa Pasal Buku III, Bab V, Bagian II yang dimulai dari pasal 1365.

Tenaga listrik merupakan salah satu unsur penting dalam kehidupan manusia, oleh karena itu penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik sangat dibutuhkan manusia. Agar masyarakat dapat terus menikmati aliran tenaga listrik dari PT. PLN (Persero), maka masyarakat harus melaksanakan kewajibannya untuk membayar biaya atas jasa yang didapatkan sebagaimana yang tercantum dalam rekening tagihan listrik. Jumlah yang harus dibayarkan konsumen dalam rekening tagihan listrik adalah sebagaimana yang diperjanjikan oleh para pihak, yaitu masyarakat selaku konsumen dan PLN selaku pelaku usaha penyedia tenaga listrik.

PT. PLN (Persero) sebagai sumber tenaga listrik harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggan/konsumennya. Konsumen listrik sering dikecewakan oleh pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN. Padahal di Indonesia telah memiliki beberapa peraturan perundang-undangan yang melindungi konsumen. Perundang-undangan yang melindungi konsumen antara lain Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya PT.PLN (Persero), serta berbagai peraturan pemerintah yang mendukungnya. Peraturan Pemerintah No berapa? Thn brp?

Sektor ketenagalistrikan yang sangat menunjang dan mempunyai peranan yang sangat menonjol. Pada era saat ini hampir segala jenis barang

banyak yang bersumber pada aliran listrik, maka dari itu ketenagalistrikan sangat mendukung sektor pembangunan. Asas dan tujuan yang dianut dalam Pasal 2 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Ketenagalistrikan menganut asas manfaat, efisiensi berkeadilan, berkelanjutan, optimalisasi ekonomi dalam pemanfaatan sumber daya energy, mengandalkan pada kemampuan sendiri, kaidah usaha yang sehat, keamanan dan keselamatan, kelestarian fungsi lingkungan dan otonomi daerah. Bahwa dalam Pasal 2 Ayat (2) dinyatakan bahwa pembangunan ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin ketersediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan.

PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki kuasa untuk mengurus segala hal yang berkaitan dengan ketenagalistrikan yang berada di Indonesia. Dalam kegiatan pelaksanaan pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik harus melaksanakannya berdasarkan pada peraturan Undang-Undang Ketenagalistrikan yang terdapat dalam Pasal 28 Undang-Undang Ketenagalistrikan. Mengingat sangat pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat, maka pemerintah dalam hal ini adalah PLN sebagai penyedia listrik dalam melakukan penyediaan listrik harus berdasarkan Undang-Undang Ketenagalistrikan.

Dengan menerapkan suatu penyediaan yang transparan, efisien, semaksimal mungkin bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat, Sehingga

dalam penyediaan listrik tersebut sangat berguna dan dimiliki merata oleh masyarakat. Akan tetapi harapan masyarakat tidak sesuai dengan apa yang telah diterapkan oleh pemerintah. Konsumen sebagai pembeli listrik secara sepihak dijatuhi sanksi yang berupa denda jika terlambat melakukan pembayaran listrik, namun sebaliknya sanksi kompensasi maupun ganti rugi yang sama tidak dapat diarahkan kepada pihak penyedia listrik yang terlambat merealisasikan pelayanan terhadap konsumen atau masyarakat.<sup>4</sup>

Dalam praktiknya bahwa masalah pemadaman listrik secara tiba-tiba tanpa adanya penyebarluasan informasi sebelumnya yang dilakukan oleh PT. PLN masih banyak dialami oleh masyarakat luas. Bahkan, pemadaman listrik seakan tidak mengenal waktu. Harus diakui hal ini sangat merugikan konsumen. Ironisnya, masih banyak konsumen yang tidak mengetahui apa hak mereka bila dirugikan dengan adanya pemadaman listrik tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Padahal konsumen menurut Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”) sebagai pelanggan PLN mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang benar, jelas, dan jujur. Konsumen juga belum mengetahui dan menyadari bahwa dalam hal terjadi pemadaman listrik oleh pihak PLN tidak semuanya diberi kompensasi / ganti rugi padahal pihak PLN wajib memperlakukan / melayani konsumen secara benar, jujur serta tidak diskriminatif dan beritikad baik kepada konsumennya.

---

<sup>4</sup> <sup>3</sup> Sidharta, 2000, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta: Penerbit Gramedia Widiasarana Indonesia, Hal. 173.

Tentang tanggung jawab atas kompensasi / ganti rugi tersebut baru mengemuka apabila pemadaman listrik terjadi dalam skala yang luas saja, padahal pemadaman listrik lokal / skala kecil sering terjadi / sering sekali dilakukan oleh PLN diberbagai wilayah Indonesia tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada konsumen. Bahkan sebagian konsumen tidak komplain terhadap pemadaman listrik yang terjadi relatif sebentar waktunya, tetapi konsumen tersebut tidak dapat memastikan lebih lanjut tentang jangka waktu pemadaman listrik karena tidak adanya informasi dari pihak PLN.

Menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 Pasal 6 ayat (1) dalam hal ini pihak PLN wajib memberikan pengurangan tagihan listrik kepada konsumen apabila realisasi tingkat mutu pelayanan tenaga listrik melebihi 10% di atas besaran tingkat mutu pelayanan tenaga listrik yang ditetapkan. Dalam Pasal 6 ayat (2) pengurangan tagihan listrik kepada konsumen diberikan sebesar 35% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tarif adjustment) atau 20% dari biaya beban atau rekening minimum untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (tarif adjustment).

Sedangkan dalam Pasal 7 ayat (1) terdapat pengecualian yang menyebutkan bahwa PLN dibebaskan dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada konsumen terhadap indikator lama gangguan dan jumlah gangguan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 6

ayat (1) huruf a dan huruf b, apabila diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan pemeliharaan, perluasan, atau rehabilitasi instalasi ketenagalistrikan, terjadi gangguan pada instalasi ketenagalistrikan yang bukan karena kelalaian PLN, terjadi keadaan yang secara teknis berpotensi membahayakan keselamatan umum dan/atau untuk kepentingan penyidikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selain itu dalam Pasal 8 ayat (1) menyebutkan bahwa PLN dibebaskan dari kewajiban pemberian tagihan listrik kepada konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) apabila terjadi sebab kahar.

Dalam hal ini kualitas atau mutu listrik yang diterima oleh konsumen menjadi menurun. Pihak PLN seharusnya memberikan kewajiban untuk memberikan pengurangan tagihan listrik atas masalah ini.

Selain itu ada ketentuan yang menyebutkan bahwa kewajiban itu dapat diabaikan oleh pihak PLN kalau ada indikator PLN dapat membebaskan diri dari kewajiban pemberian pengurangan tagihan listrik kepada konsumen. Jadi permasalahan baik aturan yang dicantumkan dalam Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8 Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 ini belum ada perda pelaksanaannya dan juga belum jelas indikatornya.

Salah satu permasalahan yang sangat menarik pada saat ini adalah soal terjadinya pemadaman listrik di sejumlah daerah di DKI Jakarta, Jawa Barat, dan sekitarnya terjadi akibat gangguan sejumlah pembangkit di Pulau Jawa pada bulan Agustus 2019 kemarin.



Gangguan pertama terjadi akibat Gas Turbin 1 sampai dengan 6 Suralaya mengalami trip, Sementara Gas Turbin 7 saat ini dalam posisi mati. Selain itu, Pembangkit Listrik Tenaga Gas Turbin Cilegon, Banten, juga mengalami gangguan atau trip. “Gangguan ini mengakibatkan aliran listrik di Jabodetabek mengalami pemadaman.

Gangguan kedua terjadi di Jawa Barat yaitu pada Transmisi SUTET 500 kV. Akibatnya, aliran listrik padam di sejumlah area seperti Bandung, Bekasi, Cianjur, Cimahi, Cirebon, Garut, Karawang, Purwakarta, Majalaya, Sumedang, Tasikmalaya, Depok, Gunung Putri, Sukabumi dan Bogor.<sup>5</sup>

Akibat pemadaman listrik secara serentak ini hingga kurang lebih 8-18 jam membuat berbagai aktivitas masyarakat lumpuh seketika, utamanya sistem berbasis digital. Seperti moda transportasi umum seperti ojek online, KRL, dan MRT lumpuh sejak listrik mati pukul 11.45 WIB.

Penumpangnya dievakuasi secepat mungkin. Akibatnya, penumpang pun membeludak di beberapa stasiun. Banyak yang duduk-duduk menunggu listrik menyala, berusaha mencari sinyal untuk memesan ojek online, bahkan tak jadi bepergian. Tak hanya itu, matinya listrik juga membuat ekonomi digital terasa lumpuh. Sejak Minggu siang, banyak minimarket, UKM yang mengandalkan listrik dan pembayaran digital, restoran, dan pedagang pinggir jalan tutup sementara maupun tutup seharian. Bahkan, pom bensin seperti Pertamina terlihat gelap di beberapa wilayah. Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) perbankan yang sepenuhnya

---

<sup>5</sup> <https://bisnis.tempo.co/read/1232018/pln-listrik-jakarta-bandung-padam-akibat-pembangkit-mati>



mengandalkan listrik tak bisa beroperasi. Warga yang tak membawa uang tunai pun kelimpungan.<sup>6</sup>

Ternyata masalah pemadaman listrik ini tidak hanya terjadi sekali tapi sudah sering terjadi oleh pihak PT. PLN (Persero) melakukan pemadaman listrik tersebut salah satunya terjadi pada bulan September tahun 2018. Terputusnya pasokan listrik akibat gangguan transmisi pada jaringan Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (Sutet) Paiton - Grati 1,2 mengakibatkan pemadaman listrik bergilir di Pulau Jawa. Pemadaman bergilir ini berasal dari pasokan listrik Jawa – Madura - Bali tersebut berkurang sebesar 3.964 MW. “Gangguannya di transmisi, bukan di pembangkit sehingga menyebabkan produksi dari pembangkit ini kena dampak sehingga tidak bisa tersalurkan”. Menurut Iwan Ridwan Deputi Manajer Komunikasi Dan Bina Lingkungan, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat mengatakan, transmisi SUTET yang terganggu berada di Jawa Timur tersebut bagian dari sistem interkoneksi Jawa – Madura - Bali.<sup>7</sup>

Sehubungan dengan kasus di atas, mutu keandalan tenaga listrik PLN, misalnya, harus ada batas-batas keandalan dan kriteria yang lebih jelas, yaitu antara PLN dan konsumen harus ada saling pengertian. PLN harus dapat memahami tuntutan konsumen akan kejelasan kriteria mutu pelayanan yang jelas. Di sisi lain, konsumen juga harus memahami, tingkat kemampuan PLN dalam menyediakan tenaga listrik, memang

---

<sup>6</sup> <https://money.kompas.com/read/2019/08/05/093400126/black-out-listrik-penyebab-hingga-dampaknya?page=all>

<sup>7</sup> <https://bisnis.tempo.co/read/1123965/pemadaman-listrik-di-jawa-lakukan-bergilir-karena-transmisi/full&view=ok>

belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan seluruh lapisan masyarakat, akan tetapi sedikit demi sedikit akan terus ditingkatkan.

Berdasarkan kasus diatas tadi saya ingin mengetahui lebih lanjut mengenai informasi pemadaman listrik dan kompensasi atau ganti rugi kepada konsumen / pelanggan untuk dijadikan suatu bahan kajian. Kajian yang di teliti penulis berjudul:

**“HAK PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) ATAS INFORMASI PEMADAMAN LISTRIK DAN KOMPENSASI ATAU GANTI RUGI DITINJAU DARI UNDANG – UNDANG NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN DAN PERATURAN MENTERI ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL (ESDM) NOMOR 27 TAHUN 2017 TENTANG TINGKAT MUTU PELAYANAN DAN BIAYA PT.PLN (PERSERO)”**

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini akan dibatasi sebagai berikut:

1. Bagaimana aturan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang di hubungkan dengan hak atas konsumen?
2. Bagaimana ketentuan mengenai tanggung jawab PT.PLN (Persero) dan pelaksanaan kompensasi / ganti rugi dari pemadaman listrik menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya PT.PLN (Persero) dan Undang -

Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”)?

### C. Tujuan Penelitian

Adanya penelitian ini dimaksudkan untuk menacapai tujuan tertentu berdasarkan permasalahan di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian hukum ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aturan terhadap pemadaman listrik oleh PT.PLN (Persero) kepada konsumen / pelanggan menurut Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan yang di hubungkan dengan hak atas konsumen?
3. Untuk mengetahui ketentuan mengenai tanggung jawab PT.PLN (Persero) dan pelaksanaan kompensasi / ganti rugi dari pemadaman listrik menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017 tentang mutu pelayanan dan biaya PT.PLN (Persero) dan Undang - Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (“UUPK”)?

### D. Kegunaan Penelitian

Melalui bagian ini selanjutnya dapat memberikan bahwa kegunaan penelitian ini terbagi dalam 2 (dua) kegunaan, yaitu:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan perkembangan ilmu hukum pada umumnya terutama dalam bidang perlindungan konsumen, khususnya

tentang tanggung jawab dan pemberian kompensasi / ganti rugi tagihan listrik kepada konsumen akibat pemadaman listrik.

## 2. Kegunaan Praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan informasi bagi pelaku usaha, konsumen atau masyarakat, instansi terkait atau siapa saja yang ke depannya memiliki masalah yang sama dengan tema penelitian yang telah peneliti kaji.

## E. Kerangka Pemikiran

Memasuki era globalisasi seperti sekarang ini dimana ilmu pengetahuan semakin berkembang dengan pesat dan teknologi semakin maju membuat segala sesuatu pekerjaan bisa dilakukan melalui alat-alat canggih dan berteknologi tinggi. Namun pekerjaan yang dilakukan menggunakan alat-alat berteknologi yang dilakukan pelaku usaha seringkali membuat konsumen tidak mengetahui dengan apa yang ditentukan oleh pelaku usaha. Saat ini 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.

Energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat. Sampai saat ini, penyediaan energi listrik di Indonesia masih dikelola oleh suatu Badan Usaha Milik Negara yaitu PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) sebagai satu-satunya perusahaan penyedia listrik, sampai saat ini belum mampu memberikan pelayanan yang seimbang dengan kewajiban yang dibebankan kepada pelanggan atau konsumen, selama ini pelanggan selalu dituntut untuk memenuhi kewajiban membayar tagihan listrik tepat waktu. Jika tidak akan dikenai sanksi baik berupa denda maupun pemutusan arus listrik. Di lain pihak PT. PLN (Persero) tidak memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Energi listrik telah menjadi bagian peradaban umat manusia yang merupakan penggerak utama dalam aktifitas Industri dan berbagai kebutuhan hidup manusia. Listrik sudah menjadi salah satu kebutuhan yang tak terpisahkan dengan manusia karena terkait erat dengan basis perekonomian secara menyeluruh. Mulai dari tingkat yang terkecil hingga pada tingkat yang terbesar.

Sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut dengan UUPK, maka konsumen semakin kuat untuk memperoleh perlindungan hukum. UUPK ini muncul akibat adanya hak-hak konsumen yang dilanggar atau terjadi ketidaksesuaian kejadian pada perjanjian yang dibuat antara produsen dan konsumen. Menurut Pasal 1 angka 1 UUPK, bahwa: “Perlindungan

konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”.

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan :

“(1) Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

(2) Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.”

Maka dari itu konsumen akan selalu menggunakan suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh pelaku usaha.

Selanjutnya berdasarkan Pasal 1 angka (3) dan (5) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dimaksud dengan pelaku usaha dan jasa adalah :

“(3) Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik 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 kegiatan usaha dalam bidang ekonomi.

(5) Jasa adalah setiap layanan yang berbentuk pekerjaan atau prestasi yang disediakan bagi masyarakat untuk dimanfaatkan oleh konsumen.”

Dalam melaksanakan kegiatan usaha di bidang ekonomi, pelaku usaha memiliki hak dan kewajiban dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Berdasarkan pasal 6 huruf (a) dan (b) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen beberapa hak pelaku usaha ialah :

“a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;

b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;”

Selanjutnya dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen konsumen menjelaskan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban :

“a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;

c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;

d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;



- e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.”

Selain pelaku usaha, konsumen juga memiliki hak dan kewajiban yang sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Beberapa Hak konsumen berdasarkan pasal 4 Undang-Undang Nomor 8

Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen ialah :

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

Selanjutnya merujuk Pasal 5 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen konsumen, konsumen juga memiliki kewajiban antara lain :

- “a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.”

## **F. Metode Penelitian**

Langkah-langkah yang digunakan dalam penyusunan skripsi adalah sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif, yaitu metode yang mempelajari dan meneliti bahan primer dan bahan sekunder. Sumber penelitian ini melakukan penelaahan hukum melalui studi kepustakaan untuk memperoleh data sekunder yang berhubungan dengan peraturan perundang-undangan.

## 2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analisis yaitu menggambarkan, menguraikan dan memaparkan secara jelas hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang hendak diungkapkan<sup>8</sup>. Di analisis berdasarkan peraturan-undangan yang berlaku dan dikaitkan dengan teori-teori hukum.

## 3. Tahap Penelitian

### a. Penelitian Kepustakaan

1) Bahan hukum primer yaitu bahan-bahan hukum yang mengikat terdiri dari :

a) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

b) Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 Tahun 2017

2) Bahan hukum sekunder, penelitian kepustakaan yaitu untuk mendapatkan bahan hukum sekunder dengan cara membaca buku-buku literatur, jurnal-jurnal hukum, karya para sarjana, serta bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

---

<sup>8</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, Rajagrafindo, Jakarta, 2009, Hlm.13.

3) Bahan hukum tersier, terdiri dari ensklopedia, kamus hukum, artikel dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini.

b. Penelitian Lapangan

Studi Lapangan adalah cara untuk memperoleh data yang bersifat primer,<sup>9</sup> sehingga dalam studi lapangan ini diharapkan dapat membantu penulis untuk menambah data-data untuk menunjang data yang didapat dari studi kepustakaan terhadap permasalahan yang sedang dihadapi saat ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

1. Studi Kepustakaan, yaitu untuk mencari konsepsi-konsepsi, teori-teori, pendapat-pendapat, ataupun penemuan-penemuan yang berhubungan erat dengan pokok permasalahan.

2. Wawancara

Wawancara untuk menunjang studi kepustakaan

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang sesuai dengan penelitian deskriptif adalah dengan menggunakan pendekatan secara kualitatif, yaitu dengan menyusun secara sistematis, menghubungkan satu sama lain terkait dengan permasalahan yang diteliti dengan berlaku ketentuan peraturan perundang-undangan dan menjamin kepastian hukumnya, serta perundang-undangan yang diteliti apakah telah sesuai dengan realita yang ada.

---

<sup>9</sup> Ronny Hanitijo Soemiro, *op.cit.*, Hlm. 99.