

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Apa itu hukum, untuk menjawab pertanyaan tersebut, banyak rumusan atau definisi yang akan diketengahkan, dan diantara definisi yang satu dengan definisi yang lain berbeda-beda. Banyaknya jawaban terhadap pertanyaan diatas disebabkan oleh sangat luasnya pengertian dari hukum tersebut.¹ Dengan dengan banyaknya pengertian hukum tersebut disini penulis mengambil salah satu pengertian hukum dari definisi menurut salah satu ahli hukum yaitu *platod* alam bukunya yang berjudul *republik*. Hukum adalah sistem peraturan-peraturan yang teratur dan tersusun baik yang mengikat.²

Dari pengertian diatas sudah jelas bahwa hukum itu bersifat mengikat dan tanpa mengenal status sosial, agama, etnis dan lain sebagainya, jadi sebagai warga negara yang taat akan peraturan maka haruslah kita mematuhi dan mengikuti hukum yang telah berlaku dan juga mengetahui perlindungan hukum apa yang di dapatkan guna untuk mendapatkan kesejahteraan dalam bermasyarakat.

¹ Pipin Syarifin, *Pengantar ilmu hukum*, (Bandung : Pustaka Setia, 1999) h. 18

²*Ibid* h. 22

Hukum perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna menyejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen yang mendapatkan perlindungan, namun pelaku usaha juga mempunyai hak yang sama untuk mendapatkan perlindungan, masing-masing ada hak dan kewajiban. Pemerintah berperan mengatur, mengawasi dan mengontrol sehingga tercipta sistem yang kondusif saling berkaitan satu sama lain dengan demikian tujuan menyejahterakan masyarakat secara luas tercapai.³

Sebagai suatu konsep konsumen telah diperkenalkan beberapa puluh tahun lalu di berbagai negara dan sampai saat ini sudah puluhan negara memiliki undang-undang atau peraturan khusus yang memberikan perlindungan kepada konsumen termasuk penyediaan sarana dan peradilannya. Sejalan dengan perkembangan itu, berbagai negara telah pula menetapkan hak-hak konsumen yang digunakan sebagai landasan pengaturan perlindungan konsumen.⁴

Istilah konsumen berasal dari alih bahasa dari kata *consumer* (Inggris-Amerika) atau *consument/konsument* (Belanda). Pengertian dari *consumer* atau *consument* itu tergantung dalam posisi mana ia berada. Secara harafiah arti kata *consument* adalah (lawan dari Produsen) setiap orang yang menggunakan

³ Celina, *Hukum Perlindungan konsumen* (Jakarta : Sinar Garfika 2008) h.1

⁴ Nurmadjito, makalah “kesiapan Perangkat Peraturan Perundang-undangan tentang perlindungan konsumen dalam menghadapi Era Perdagangan bebas” dalam buku *perlingan konsumen*, (Bandung : Mandar Maju, 2000) h. 12

barang. Tujuan penggunaan barang atau jasa nanti menentukan termasuk konsumen kelompok mana pengguna tersebut.⁵

Pengertian konsumen menurut Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Hukum Perlindungan Konsumen dalam pasal 1 ayat (2) yakni : 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 untuk diperdagangkan.⁶ Secara umum dikenal ada 4 (empat) hak dasar konsumen, yaitu :

1. Hak untuk mendapatkan keamanan (*the right to safety*)
2. Hak untuk mendapatkan informasi (*the right to be informed*)
3. Hak untuk memilih (*the right to choose*)
4. Hak untuk didengar (*the right to be heard*).⁷

Sedangkan hak konsumen yang diatur secara khusus yang di atur dalam pasal 4 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentan Perlindungan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Hak atas kenyamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa ;
2. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang di janjikan ;
3. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa ;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan ;

⁵Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta : Diadit Media, 2001), h. 3

⁶ Shidarta, *Hukum perlindungan konsumen*, (Jakarta : Grasindo, 2000) h. 4

⁷ *Ibid* h. 16

5. Hak untuk mendapatkan advokasi perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi ganti rugi dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau sebagai mana mestinya;
9. Hak-hak yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang lain;⁸

Dengan membaca tentang hak konsumen yang terdapat didalam Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen diatas, Tentu hak tersebut haruslah didapat oleh konsumen namun kenyataannya berbeda seperti yang terjadi dikecamatan tampan kota pekanbaru terkait dengan pemadaman listrik karena diwilayah ini beberapa kali terjadi pemadaman listrik oleh pihak PLN, dengan melakukan pemadaman tertu masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan, hak untuk mendapatkan kenyamanan dalam penggunaan listrik terganggu terlebih jika pemadaman listrik terjadi pada malam hari.

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke 19, ketika beberapa perusahaan Belanda mendirikan pembangkitan tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Perusahaan tenaga listrik untuk kepentingan umum dimulai sejak perusahaan swasta Belanda memperluas usahanya di bidang tenaga listrik, yang semula

⁸*Ibid* h. 20

hanya bergerak di bidang gas. Kemudian meluas dengan berdirinya perusahaan swasta lainnya.⁹

Berikut macam-macam pusat pembangkit listrik yang umumnya dipergunakan:

1. Pembangkit Listrik Tenaga Air (PLTA) adalah pembangkit yang mengandalkan air untuk menghasilkan energi listrik.
2. Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) adalah pembangkit yang mengandalkan energi dari uap untuk menghasilkan energi listrik.
3. Pembangkit Listrik Tenaga Geotermal/ Panas Bumi (PLTG) adalah pembangkit yang mengandalkan uap yang disarikan dari bebatuan yang panas dari bawah tanah.
4. Pembangkit Listrik Tenaga Nuklir (PLTN) adalah stasiun pembangkit listrik yang dihasilkan diperoleh dari satu atau lebih reaktor nuklir pembangkit listrik.
5. Pembangkit Listrik Tenaga Matahari/Surya (PLTS) adalah pembangkit listrik yang mengubah energi surya menjadi energi listrik.
6. Pembangkit Listrik Tenaga Diesel (PLTD) adalah pembangkit listrik yang menggunakan mesin diesel sebagai penggerak dan merupakan peralatan yang

⁹[http// Perusahaan Listrik Negara - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm](http://Perusahaan Listrik Negara - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas.htm) di akses pada tanggal 18 februari 2015

fungsinya untuk menghasilkan energi mekanis yang diperlukan untuk memutar rotor generator.¹⁰

Listrik berasal dari kata *electrical, electric, electricity*. Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, listrik adalah daya atau kekuatan yang ditimbulkan oleh adanya gesekan atau melalui proses kimia, dapat digunakan untuk menghasilkan panas atau cahaya atau untuk menjalankan mesin. Menurut *Kamus Fisika*, listrik merupakan suatu gejala yang diakibatkan oleh adanya atau gerak dari muatan-muatan (*elektron-elektron* atau *ion-ion*) yang menimbulkan gaya listrik.

Sedangkan menurut *Wikipedia*, listrik adalah kondisi dari suatu partikel subatomik tertentu, yakni elektron dan proton, yang berakibat adanya gaya tarik dan gaya tolak diantaranya. Dengan kata lain, listrik adalah aliran elektron-elektron dari atom ke atom pada sebuah penghantar. Atau menurut pengertian lainnya, listrik adalah sumber energi yang disalurkan melalui kabel. Listrik memungkinkan terjadinya banyak fenomena fisika yang dikenal luas, seperti petir, medan listrik, dan arus listrik. Listrik biasa digunakan di dalam segala aspek kehidupan manusia untuk kepentingan pribadi maupun kepentingan bersama. Listrik dibedakan menjadi dua yaitu :

1. Listrik statis

¹⁰ [Http//Macam-Macam Sumber Pembangkit Listrik Dan Pengertiannya ~ Negeri Pesona.htm](http://Macam-Macam Sumber Pembangkit Listrik Dan Pengertiannya ~ Negeri Pesona.htm)
Diakses pada tanggal 18 februari 2015

Listrik statis adalah listrik yang tidak mengalir dan perpindahan arusnya terbatas. Listrik statis mempelajari sifat – sifat muatan listrik. Pada listrik statis, aliran perpindahan elektron terjadi karena digosokkan atau di gesekan. Parameter untuk mengukur listrik statis cukup sulit, karena tidak mudah mengukur arus, tegangan, daya, dan hambatan misalnya pada penggaris plastik yang menarik sobekan-sobekan kertas.

2. Listrik dinamis

Listrik dinamis lebih banyak dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari. Listrik dinamis adalah listrik yang mengalir, yang disebabkan oleh sumber arus listrik yang menghasilkan beda potensial (tinggi ke rendah). Pada listrik dinamis, terjadi perpindahan elektron secara berlanjut yang dihantarkan oleh bahan konduktor. Parameter untuk mengukur listrik dinamis yaitu dengan alat ukur baku. ¹¹

Listrik merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat, yang harus dipenuhi oleh pemerintah khususnya Perusahaan Listrik Negara. Listrik merupakan sumber energi yang sangat penting bagi kehidupan manusia baik untuk kegiatan industri, kegiatan komersial maupun dalam kehidupan sehari-hari. Energi listrik dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan penerangan dan juga proses produksi yang melibatkan barang-barang elektronik dan alat-alat atau mesin industri.

¹¹[Http//Makalah Listrik Tentang Listrik, Arus, Tegangan Dan Daya.htm](http://Makalah%20Listrik%20Tentang%20Listrik,%20Arus,%20Tegangan%20Dan%20Daya.htm) Di akses pada tanggal 27 januari 2015

Manfaat energi listrik bagi kehidupan manusia sehari-hari sangatlah banyak seperti belajar, memasak, bekerja. Jika melihat secara lebih jelas kehidupan manusia sudah sangat bergantung pada listrik. Bisa anda bayangkan betapa repotnya kita jika ada pemadaman listrik sehari saja, banyak sekali pengusaha yang mengeluh rugi akibat adanya pemadaman ini dan masyarakat juga banyak mengalami kendala karena pemadaman tersebut.

Berikut ini ada beberapa manfaat atau kegunaan listrik dalam kehidupan manusia sehari-hari :

1. Untuk penerangan saat malam menjelang, malam hari kita menjadi lebih terang dengan sinar lampu yang menggunakan listrik dari PLN.
2. Untuk sumber energi, listrik berguna untuk menghidupkan berbagai alat rumah tangga dan kantor serta peralatan elektronik lainnya.¹²

Sesuai ketentuan Pasal 29 Undang-Undang No : 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan) Konsumen berhak untuk :

1. Mendapatkan pelayanan yang baik.
2. Mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik.
3. Memperoleh tenaga listrik yang menjadi haknya dengan harga yang wajar.
4. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik

¹² [http://Pengertian dan Manfaat Energi Listrik Bagi Kehidupan Manusia_Kopi-ireng.com.htm](http://Pengertian%20dan%20Manfaat%20Energi%20Listrik%20Bagi%20Kehidupan%20Manusia_Kopi-ireng.com.htm)
di akses pada tanggal 27 Januari 2015

5. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan/atau kelalaian pengoperasian oleh pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik sesuai syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.¹³

Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang No : 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, hak konsumen tentu tidak terpenuhi dengan terjadinya pemadaman listrik khususnya diKecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Dimana pemadaman listrik beberapa kali terjadi di berbagai tempat yang ada diwilayah ini.Pihak PLN melakukan pemadaman bergilir.Hal ini tentu saja merugikan konsumen dan juga pihak industri yang menggantungkan hidupnya melalui listrik.

Didalam Undang-Undang 8 tahun 1999 tentang hak konsumen telah dijelaskan pada pasal 4 ayat (a) yaitu Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.¹⁴ Tentu dengan adanya pemadaman listrik yang terjadi di kecamatan tampan kota pekanbaru tentu telah bertentangan dengan hak – hak konsumen yang mana telah diatur oleh undang-undang perlindungan kosumen tepatnya untuk mendapatkan hak dari segi kenyamanan oleh konsumen yang meggunakan listrik sebagai kebutuhan yang sangat diperlukan pada saat sekarang ini.

¹³Undang – UndangNo 30 Tahun 2009 Tentang KetenagalistrikanPasal 29

¹⁴ Ahmadi dan Sutarman , *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 79

Didalam undang-undang 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan hak konsumen pada pasal 29 ayat (a) yaitu hak mendapatkan pelayanan yang baik, ayat (b) mendapatkan tenaga listrik secara terus menerus, ayat (e) Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan/atau kelalaian. Namun dengan pemadaman listrik yang terjadi dikecamatan tampan kota pekanbaru tentu haruslah dilakukan riset agar dapat mengetahui penyebab pemadaman yang terjadi di wilayah ini.

Berdasarkan Latar Belakang Masalah di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul :**Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT. PLN Rayon Panam diKecamatan Tampan Kota Pekanbaru.**

B. Batasan Masalah

Sehubungan dengan latar belakang diatas, maka penulis perlu membatasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini agar tidak memberikan pengertian yang meluas. Adapun yang dibahas dalam penelitian ini adalah meliputi tentang Perlindungan Hukum bagi Konsumen terkait Pemadaman Listrik oleh PT. PLN Rayon Panam dikecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik oleh PT. PLN Rayon Panam di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru Di tinjau dari Undang - Undang Perlindungan Kosumen ?
2. Bagaimana upaya PT. PLN Rayon Panam dalam melindungi hak-hak konsumenterkaitpemadaman listrik di Kecamatan Tampan KotaPekanbaru ?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap pemadaman listrik oleh PT. PLN Rayon Panam Di KecamatanKota Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui upaya PT.PLN Rayon Panam dalam melindungi hak-hak konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan TampanKota Pekanbaru .

E. Manfaat penelitian

1. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini sebagai syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Diharapkan dapat memberikan informasi bagi para konsumen agar mengetahui perlindungan hukum bagi konsumen terhadap hak konsumen dalam penggunaan listrik pada PT. PLN Rayon Panam.
3. Diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan perlindungan konsumen.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan sifat penelitian

Penelitian hukum ini menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum sosiologis, yaitu penelitian yang dilakukan langsung ke lapangan dengan melakukan observasi atau pengamatan dan dilanjutkan dengan wawancara pada PT. PLN Rayon Panam tentang pelaksanaan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Terkait Pemadaman Listrik Di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif yaitu menggambarkan secara tetap masalah yang diteliti sesuai dengan data yang diperoleh kemudian dianalisa.

2. Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru. Pertimbangan penulis untuk menjadikan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena masalah tersebut terjadi di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

3. Subjek dan Objek Penelitian.

1. Subjek Penelitian ini adalah Konsumen Pelanggan listrik di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
2. Objek Penelitian ini adalah Upaya PT. PLN Rayon Panam dalam melindungi hak-hak konsumen terkait dengan pemadaman listrik.

4. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Maka populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan konsumen Pelanggan listrik di Kecamatan Tampan kota Pekanbaru yang berjumlah 107.161 orang dengan mengambil sampel 50 orang, sedangkan pada PT. PLN Rayon Panam Seluruh populasi berjumlah 34 orang dan mengambil sampel 2 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian terhadap konsumen menggunakan teknik *Random Sampling* (Sistem Acak).¹⁵ sedangkan pada PT. PLN Rayon Panam menggunakan tehnik *Purposive Sampling* .¹⁶

5. Sumber data

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung di lapangan dengan melakukan observasi, kuesioner dan wawancara.
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berupa bahan tertulis seperti buku, peraturan perundang-undangan dan data dari instansi atau lembaga tempat penelitian yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian.
- c. Data tersier yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder, seperti ensiklopedi hukum,

¹⁵ Amirudin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2010), h. 100

¹⁶ *Ibid* h.106

majalah, kamus bahasa Indonesia, kamus hukum, internet, koran dan lain sebagainya.

6. Metode pengumpulan data

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan untuk melihat secara jelas apa yang terjadi di lapangan.
- b. Wawancara, yaitu dengan cara melakukan tanya jawab langsung dengan Pihak PT. PLN Rayon Panam Kota Pekanbaru.
- c. Kuesioner, yaitu penulis mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden (konsumen) dengan menyediakan alternatif jawabannya.
- d. Studi Pustaka, yaitu dijadikan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

7. Metode analisa data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa penelitian kuantitatif yaitu setelah data terkumpul, data-data tersebut diklarifikasikan ke dalam kategori-kategori atas dasar persamaan jenis dari data tersebut kemudian data tersebut dihubungkan antara yang satu dengan yang lainnya sehingga akhirnya akan diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

8. Metode penulisan

Setelah data-data terkumpul penulis mengolah dan menganalisanya dengan menggunakan metode-metode sebagai berikut:

- a. Metode Deduktif yaitu suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode Induktif yaitu suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaedah-kaedah khusus, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode Deskriptif yaitu metode penulisan yang bersifat menguraikan atau memaparkan sebuah kata dengan jelas.

G. Sistematika Penulisan

Demi untuk terarahnya dan memudahkan dalam memahami tulisan ini, maka penulisan ini di bagi dalam lima bab yang semuanya itu merupakan satu kesatuan yang tak dapat dipisahkan.

BAB I PENDAHULUAN

Terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan manfaat penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Didalam Bab ini penulis akan memberikan gambaran Umum Gambaran umum Kecamatan Tampan, Sejarah Beerdirinya PT. PLN dan Struktur Organisasi PT. PLN Rayon Panam.

BAB III KERANGKA TEORITIS

Pengertian konsumen, Pelindungan Konsumen, Asas Perlindungan Konsumen, Tujuan Perlindungan Konsumen, Pengertian Konsumen dan Pelaku Usaha, Hak dan Kewajiban Konsumen, Hak dan Keajiban pelaku usaha, Perbuatan yang dilarang bagi pelaku usaha dan Ketentuan Hukum UU No 30 Tahun 2009 Tentang Ketenaga Listrikan Berkaitan Dengan Hak Dan Kewajiban Pelaku Usaha dan Konsumen.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan perlindungan Hukum bagi Konsumen terhadap Pemadaman Listrik oleh PT. PLN Rayon Panam di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru ditinjau dari undang-undang perlindungan konsumen dan upaya PT. PLN Rayon panam dalam melindungi hak-hak konsumen terkait pemadaman listrik di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.

BAB V PENUTUP

Berisikan Kesimpulan dan Saran

