

**TINJAUAN YURIDIS PASAL 19 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di PT.PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai)**



SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh:

MONICA YEMIMA SARI

02101001145

STUDI HUKUM DAN BISNIS

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

2014

S
381.307

Mon

27089/2760

t
2014
**TINJAUAN YURIDIS PASAL 19 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8
TAHUN 1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di PT.PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai)**



SKRIPSI

Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh:

MONICA YEMIMA SARI

02101001145

STUDI HUKUM DAN BISNIS

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

2014

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

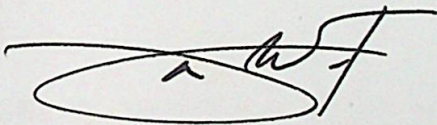
NAMA : MONICA YEMIMA SARI
NIM : 02101001145
JURUSAN : STUDI HUKUM DAN BISNIS

JUDUL

**TINJAUAN YURIDIS PASAL 19 AYAT (1) UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN
1999 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
(Studi di PT.PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai)**

Indralaya, 23 Juli 2014

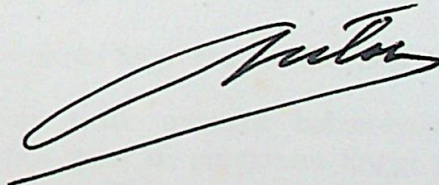
Pembimbing Pembantu,



Sri Handayani, SH., M.Hum.

NIP. 197002071996032002

Pembimbing Utama,



Antonius Suhadi AR, SH.,MH

NIP. 195212121981031011

Dekan,



Prof. Amzulian Rifai, S.H.,LL.M.,Ph.D

NIP. 196412021990031003



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Monica Yemima Sari
Nomor Induk Mahasiswa : 02101001145
Tanggal/ Tgl Lahir : Sekayu/ 20 September 1992
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Bagian/Program Kekhususan : Ilmu Hukum/ Studi Hukum dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa sriksi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak membuat bahan-bahan yang sebelumnya telah di publikasikan atau di tulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 23 Juli 2014



Monica Yemima Sari

NIM. 02101001145

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Diberkatilah orang yang mengandalkan Tuhan, yang menaruh harapannya pada Tuhan !

(Yeremia 17:7)

Dan apa saja yang kamu minta dalam Doa dengan Penuh Kepercayaan, kamu akan menerimanya.

(Matius 21:22)

Ku persembahkan katya tanganku ini untuk :

- Tuhan Yesus Kristus
- Kedua orang tuaku (Simeon. D & Veronica. S)
- Kedua adikku (Samgar. M & Harmes. A)
- Satria Pranata.S
- Sahabat-sahabatku
- Almamaterku

KATA PENGANTAR

Ucapan puji syukur penulis hantarkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan Kasih-Nya jugalah penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya

Penulis skripsi ini mengambil judul **“Tinjauan Yuridis Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT.PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai)**. Penulisan skripsi ini dibagi dalam Empat Bab, yaitu terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Pembahasan, Bab IV Kesimpulan dan Saran.

Sekalipun penulis telah menyelesaikan skripsi ini secara optimal dibawah bimbingan dari Pembimbing Utama dan Pembimbing Pembantu, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam sripsi ini. Oleh karena itu, Kritik maupun Saran dari semua pihak sangat penulis harapkan demi perbaikan kedepannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam Ilmu Pengetahuan dan Masyarakat.

Indralaya, 23 Juli 2014

Monica Yemima Sari

NIM 02101001145

UCAPAN TERIMAKASIH

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih atas bimbingan yang di berikan selama ini kepada :

1. Bapak Prof. Amzulian Rifai, S.H., LL.M., Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
2. Bapak H.Fahmi Yoesmar Ar, S.H., MS selaku Pembantu Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Meria Utama S.H., LL.M., selaku Pembantu Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Rd. Moch Ikhsan, S.H., M.Hum., Pembantu Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Antonius Suhadi AR, S.H. MH., selaku Pembimbing Utama dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas bantuan dan dukungan juga bimbingan yang diberikan kepada penulis.
6. Ibu Sri Handayani, SH., M.Hum., selaku Pembimbing Pembantu dalam penulisan skripsi ini, terimakasih atas bantuan dan dukungan juga bimbingan yang diberikan kepada penulis.
7. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Ketua Jurusan Studi Hukum dan Bisnis Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

8. Bapak H.M.Rasyid Ariman, S.H.,M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dan memberikan saran selama perkuliahan.
9. Bapak Zul Hidayat, S.H., M.H., selaku pembimbing KKL yang telah membimbing dalam pelaksanaan KKL.
10. Ibu Sarinah,S.H.,M.Kn, selaku notaris tempat KKL yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengetahuan.
11. Seluruh Dosen dan Staff Pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah banyak membantu penulis selama menjalani pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
12. Seluruh Staff Akademik dan Karyawan/Karyawati Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
13. Bapak R.M. Taufik Husni, S.H., M.H., selaku Ketua Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia Wilayah Palembang, terimakasih sudah memberikan waktu dan bantuan dalam proses pengerjaan skripsi ini.
14. Bapak Lilik Hendro Purnomo selaku Deputy Manajer Humas dan Hukum PLN wilayah WS2JB, beserta bapak Rizky, bapak Umar, ibu Rosmiati. Terimakasih buat bantuan dan kebaikan bapak/ibu dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Kepada Papaku Simeon Driharjo dan Mamaku Veronica Sri Hartatik terimakasih untuk segenap kasih sayang, dukungan, semangat dan doa tulus buat anak-anaknya.

16. Kepada Adik-adikku Samgar Mahendra Putra dan Harnes Alexander yang merupakan semangat ku untuk cepat menyelesaikan skripsi ini, terimakasih buat dukungan dan doanya.
17. Kepada keluarga pastori sap (opung Gembala Aneke, bg ernes, tante dian, kak evi, kak nonce, kak nita, mbak hana, kk chisel & dd giva), terimakasih buat perhatian dan kasih sayang kalian selama ini.
18. Kepada om hendrik, tante dedek, cece ester, koko jimmy, adek Martha, dedek selvi, tua'i, angga & wulan, terimakasih buat kasih sayang kalian dari ika SMP.
19. Kepada Satria Pranata Siregar, terimakasih untuk kebersamaannya yang telah memberiku kasih sayang, semangat dan perhatian, selalu ada di saat senang maupun susah selama di kampus perjuangan. Semangat buat cita-cita dan sukses buat masa depan kita berdua.
20. Sahabat-sahabatku di FH (Oce, Maia, Yoyo & Merry), terimakasih buat kebersamaan kita dan kasih sayang yang terjalin didalamnya selama berada ditanah perjuangan Indralaya tercinta ini.
21. Kepada seluruh Yobel (bang yefta, bang befry, bang gamal, kak astri, ira, nita, deris, ruche, frisky, eben, mazmur, opran, gitsu, juni, rini, maria, Miranda, besmely, ruth N, Lia S, Lia N, indri, silvi, willy, andreas, jefry, irwanto, widi, lastri, wahyu, agung, eel, andi, ruli) dan semua yang gak sempat disebutkan, makasih buat kebersamaan & pelayanan bersama kalian selama ini.

22. KK Letare (kak dewi Gurusinga, Apri Barus, Irama Sialagan), trimakasih buat kebersamaan dan perhatian dan kasih sayangnya selama ini.
23. Sahabat-sahabatku di bedeng exaudi yang penuh kenangan (risna sari tindaon & yunita simatupang, adik-adk ku elsa silalahi, Maruko Sitio dan Reta Simalango), terimakasih buat kebersamaan kita selama ini, tetep semangat buat kita semua.
24. Sahabat-sahabat rumah *Comel* yang kocak dan penuh canda tawa, terimakasih buat kebersamaan kita terlebih diujung perjuangan skripsiku. Semangat buat kalian berempat dalam pengerjaan skripsinya (sari/tin-tin, ebeth, bakpao/vani, iin/ comel). Dan juga buat cabe rawit berisik debby & siska. Semangat buat kalian berenam. Semoga suatu saat kita bisa bertemu kembali di tempat yang berbeda dan pada kesuksesan yang penuh sukacita.
25. Jemaat pelayanan orang tua GpdI Immanuel di Plakat Tinggi Air Putih Ulu, terimakasih buat setiap dukungan doa yang selalu diberikan untukku semoga semua jemaat Tuhan yang ada semakin setia didalam Tuhan dan diberkati Tuhan.
26. Teman-teman seperjuangan Hukum Kristen 2010 Erlina, Nico, Hertika, Hendry, Nina, piri Sarah, Yosevin, Dessy, Nobel, Deddy, Panther, Kurnia, Job, itok Frans, Samuel, Maret, Eva, Joko, Januari, Piwi Evi, Ewis, Riris, Elfrida, Alex, Andri, itok elkana, dan teman-teman lainnya angkatan 2010 yang tidak dapat penulis sebutkan, terimakasih untuk segala bantuan dan

kebersamaan kita di kampus merah tercinta, semoga suatu saat nanti kita bisa bertemu lagi dan sukses untuk kita semua.

27. Teman-teman PLKH kelas C yang luar biasa, Terimakasih untuk kebersamaan, tawa dan candaanya.

28. Adik-adik tingkatku Ruche, Mazmur, Asber, dan adik-adik angkatan 2011, 2012, 2013 buat bantuan dan kebersamaan yang pernah ada juga buat PO Agape (Hukum-Fisip).

Indralaya, 23 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMAKASIH	vi
DAFTAR ISI	xi
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Ruang Lingkup	8
D. Tujuan Penelitian	9
E. Manfaat Penelitian	9
F. Kerangka Teori	10
G. Metode Penelitian	13
1. Jenis Penelitian	14
2. Pendekatan Penelitian	14

3. Sumber Bahan Penelitian	15
4. Teknik Pengumpulan Data Penelitian	17
5. Analisis Bahan Penelitian	18
6. Penarikan Kesimpulan	19

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 20

A. TINJAUAN UMUM TENTANG USAHA KETENAGALISTRIKAN	20
A.1. Pengertian Usaha Ketenagalistrikan	20
A.2. Pengertian Tenaga Listrik	24
A.3. Cara Memperoleh Tenaga Listrik	26
B. TINJAUAN UMUM TENTANG PEMADAMAN LISTRIK.....	27
B.1. Pengertian Pemadaman Listrik	27
B.2. Macam-macam Pemadaman Listrik	27
C. TINJAUAN UMUM TENTANG PERBUATAN MELAWAN	
HUKUM	29
C.1. Pengertian Perbuatan Melawan Hukum	29
C.2. Pembelaan Terhadap Tuduhan Perbuatan Melawan Hukum	35
D. TINJAUAN UMUM TENTANG KONSUMEN DAN	
PERLINDUNGAN KONSUMEN.....	47
C.1. Pengertian Konsumen dan Perlindungan Konsumen	47

C.2. Hak dan Kewajiban Konsumen dan PT PLN (Persero)	52
a. Hak-hak dan Kewajiban Konsumen	53
b. Hak-hak, kewajiban dan tanggung jawab Pelaku Usaha	60
BAB III PEMBAHASAN	65
A. Tanggung jawab hukum pelaku usaha ketenagalistrikan PT PLN	
(Persero) WS2JB dalam hubungannya dengan Pasal 19 ayat (1)	
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan	
Konsumen apabila terjadi peristiwa diluar kesalahan	65
1. GAMBARAN UMUM TENTANG PT PLN (Persero) WS2JB	65
a. Profil Perusahaan PT PLN (Persero) WS2JB	65
b. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) WS2JB	72
2. TANGGUNGAWAB HUKUM PT PLN (Persero) WS2JB	
APABILA TERJADI PERISTIWA DILUAR KESALAHAN.....	73
B. Upaya yang dapat dilakukan PT PLN (Persero) WS2JB kepada	
pelanggan/ konsumen apabila terjadi gangguan yang mengakibatkan ...	
pemadaman listrik agar terhindar dari Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang	
Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen	93

BAB IV PENUTUP	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

ABSTRAK

Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT.PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai)

Nama : Monica Yemima Sari

Nomor Induk : 02101001145

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Tanggung jawab, Ganti Rugi, *Overmacht/Force Majeure*.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa tenaga listrik ialah kebutuhan yang sangat vital bagi kehidupan masyarakat khususnya di tengah masyarakat yang sudah modern. Dalam masyarakat sering terjadi pemadaman listrik yang muncul bukan disebabkan dari pihak pelaku usaha ketenagalistrikan tetapi pemadaman listrik sering terjadi akibat gangguan-gangguan yang tidak terencana dan terprediksi. Permasalahan yang diteliti dalam skripsi ini adalah tanggung jawab hukum PT PLN (Persero) WS2JB dalam hubungannya dalam hubungannya dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 apabila terjadi peristiwa diluar kesalahan pelaku usaha dan upaya yang dapat dilakukan PT PLN (Persero) WS2JB kepada pelanggan/konsumen apabila terjadi gangguan yang mengakibatkan pemadaman listrik. Dalam membahas penelitian yang dilakukan penulis, bahwa PT PLN (Persero) WS2JB mempunyai kewajiban untuk bertanggung jawab terhadap kerugian yang terjadi akibat pemadaman listrik. Tetapi karena faktor penyebab terjadinya pemadaman listrik yang mengakibatkan kerugian dalam masyarakat ialah pemadaman listrik akibat gangguan-gangguan yang tidak direncanakan yaitu seperti pohon tumbang dan tanah longsor. Gangguan yang tidak direncanakan tersebut merupakan peristiwa di luar kendali PLN. Keadaan yang demikian merupakan keadaan memaksa (*Overmacht*) yang merupakan peristiwa yang terjadi akibat diluar kesalahan. Sehingga penulis dapat menarik kesimpulan bahwa PT PLN (Persero) WS2JB lepas dari tanggung jawab dan segala tuntutan ganti rugi apabila terjadi pemadaman listrik yang disebabkan gangguan diluar kendali. Upaya-upaya yang dilakukan PT PLN (Persero) WS2JB akan memberikan kompensasi berupa potongan pembayaran rekening listrik apabila pemadaman yang muncul disebabkan oleh pihak pelaku usaha. Serta lebih meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat sehingga dapat mengetahui keluhan dan apa yang dibutuhkan konsumen/pelanggan listrik.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

Pelayanan Umum (*public services*) memang terkadang banyak muncul berbagai masalah. Sedemikian luas jangkauan sehingga tidak mudah mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan umum. Persepsi itu sendiri, sebenarnya tidak lain pemahaman atau pengertian seseorang terhadap sesuatu hal. Tanpa memperhatikan berbagai sebutan/ kualifikasi, hampir setiap anggota masyarakat pernah berurusan dengan pelayanan umum.¹

Salah satu pelayanan Umum adalah Perseroan Terbatas Perusahaan Listrik Negara (yang selanjutnya disingkat PT PLN (Persero)) yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, yang juga merupakan Badan Usaha Milik Negara (yang selanjutnya disingkat BUMN). Berdasarkan Pasal 1 ayat (2) Perusahaan Perseroan, yang selanjutnya disebut Persero, adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas (PT) yang modalnya terbagi dalam saham yang seluruh atau paling sedikit 51 % (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Republik Indonesia yang tujuan utamanya mengejar keuntungan.²

¹Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2003, Hlm 179

² Lihat Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 70).

PT PLN (Persero) merupakan BUMN yang diberi kewenangan oleh Pemerintah dan diserahi tugas semata-mata untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum, serta diberikan tugas untuk melaksanakan pekerjaan usaha penunjang tenaga listrik, karena PT PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa ketenagalistrikan terbesar di Indonesia. Penyediaan tenaga listrik tersebut meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, distribusi, pencatatan dan pembangunan sarana penyedia tenaga listrik serta pengembangan penyediaan listrik sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Misi PT PLN (Persero) satu diantaranya yaitu menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Dan moto dari PT PLN (Persero) sendiri yaitu listrik untuk kehidupan yang lebih baik.³ PT PLN (Persero) ialah perpanjangan tangan dari Negara yang merupakan pelaksana utama usaha penyediaan tenaga listrik dan tetap memegang hak untuk mendapatkan prioritas pertama dalam penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum. Dalam melakukan penyediaan tenaga listrik, PT PLN (Persero) merupakan Operator (yang bertugas melayani dan menjalankan) ketenagalistrikan dan yang menjadi Regulator (yang mengatur) ialah Pemerintah.

PT PLN (Persero) yang menjadi studi skripsi penulis ialah PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (selanjutnya disebut PT PLN (Persero) WS2JB). Sejarah PT PLN (Persero) WS2JB sangat panjang, dimana

³ <http://www.pln.co.id/?p=102>, akses data tanggal 13 Maret 2014, pukul 19:43 WIB.

sebelum namanya menjadi PT PLN (Persero) WS2JB, terdapat Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 114.K/010/2001, PLN Wilayah IV berubah menjadi Unit Bisnis Sumatera Selatan Jambi Bengkulu Bangka Belitung dan Lampung sampai pada akhirnya dengan dikeluarkannya Keputusan Dir No. 089.K/010/DIR/2002 dimana Unit Bisnis diubah menjadi PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan Jambi dan Bengkulu.⁴

Berdasarkan Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, berbunyi bahwa : “Ketenagalistrikan adalah segala sesuatu yang menyangkut penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik serta usaha penunjang tenaga listrik”.⁵ Dalam perkembangan saat ini, melihat dari fungsi listrik tidak dapat dipungkiri bahwa kebutuhan akan listrik harus diperhatikan. Dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, tenaga listrik adalah suatu bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan, dan didistribusikan untuk segala macam keperluan, tetapi tidak meliputi listrik yang dipakai untuk komunikasi, elektronika, atau isyarat.⁶

Tenaga listrik sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan hidup manusia, contoh sederhana misalnya seperti untuk penerang ruangan kantor, menggunakan computer, kegiatan industri, sebagai

⁴ <http://www.pln.co.id/s2jb/?p=62>, akses pukul 20:37 WIB, hari rabu, tanggal 11 Juni 2014.

⁵ Lihat Pasal 1 angka (1) Undang-Undang No.30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133).

⁶ Lihat Pasal 1 angka (2), Undang-Undang No.30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133).

pemenuhan kebutuhan rumah tangga seperti menyeterika, nonton televisi, dan lain sebagainya. Dengan kata lain bahwa listrik pada perkembangan zaman semakin dibutuhkan di dalam sektor apapun. Baik dalam sektor pendidikan, kesehatan, industri, perkantoran, keperluan rumah tangga dan lain sebagainya. Tingkat ketergantungan masyarakat modern pada energi listrik semakin menempati peran paling penting dalam kehidupan sehari-hari.

Masyarakat yang menjadi pelanggan tenaga listrik disebut sebagai Konsumen. Dalam Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang/ jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan⁷, atau secara khusus/ spesifik menurut Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, konsumen adalah setiap orang atau badan yang membeli tenaga listrik dari pemegang izin usaha penyediaan tenaga listrik.⁸

Konsumen dalam menggunakan tenaga listrik pasti terlebih dahulu melakukan pembelian tenaga listrik. Dalam pembelian tenaga listrik para pihak (PT PLN dan konsumen) pasti melakukan perjanjian. Perjanjian yang digunakan oleh PT PLN (Pesero) WS2JB kepada Konsumen yaitu perjanjian baku. Perjanjian baku adalah perjanjian dimana hak dan kewajiban sudah ditentukan oleh pihak produsen/ pelaku

⁷Lihat Pasal 1 angka (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42).

⁸Lihat Pasal 1 angka (7) Undang-Undang No.30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133).

usaha (Pasal 1 angka (10) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen).

Perlindungan konsumen dewasa ini mendapat cukup perhatian karena menyangkut aturan-aturan guna mensejahterakan masyarakat, bukan saja masyarakat selaku konsumen saja yang mendapat perlindungan hukum, tetapi pelaku usaha juga mempunyai hak untuk mendapat perlindungan, masing-masing mempunyai hak dan kewajiban.⁹

Sebagaimana diketahui PT PLN (Persero) WS2JB dalam proses bisnis menjual energi listriknya sangat tergantung pada pembangkitan tenaga listriknya sebagai pemeran utama dalam kegiatannya. Kemudian fakta yang terjadi dilapangan yaitu sering kali pembangkitan tenaga listrik terkadang padam, pencatatan meteran listrik yang perlu dikoreksi, perbaikan yang membutuhkan waktu lama, penanganan gangguan listrik yang kurang cepat, dan sebagainya.

Lalu muncul persoalan yaitu mengenai sudah sejauh mana peran dan tanggungjawab PT PLN (Persero) WS2JB dalam memenuhi kebutuhan energi listrik untuk kebutuhan hidup yang lebih baik. Mungkin dapat kita rasakan pada masing-masing individu yang menjadi pelanggan PT PLN (Persero) WS2JB.

Sebagai konsumen/ pelanggan, masih banyak masyarakat belum sepenuhnya bisa menikmati pelayanan seperti yang diharapkan. Masyarakat merasa senantiasa

⁹Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Sinar Grafika, 2008. Hlm 1.

membayar tagihan listrik sebagai bentuk tanggungjawabnya, sementara hak konsumen dalam perjanjian jual beli diantaranya adalah mendapat pelayanan yang baik dan mendapat tenaga listrik secara terus-menerus dengan mutu dan keandalan yang baik (Pasal 29 angka (1) bagian a dan b Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan).¹⁰ Tetapi pada kenyataannya yang terjadi di masyarakat, masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan yang baik.

Konsumen/ pelanggan tenaga listrik merasa belum mendapatkan pelayanan yang baik satu diantaranya karena sering terjadinya pemadaman listrik. Masyarakat banyak yang tidak mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya pemadaman listrik, sehingga masyarakat cenderung selalu menyalahkan PT PLN (Persero) WS2JB karena belum dapat memenuhi kebutuhan ketenagalistrikan konsumen dengan baik.

Pemadaman listrik ada dua (2) macam yaitu pemadaman yang direncanakan dan pemadaman yang tidak direncanakan. Pemadaman yang direncanakan ialah pemadaman yang disebabkan adanya pemeliharaan sebagai antisipasi terjadinya kerusakan. Pemadaman yang direncanakan biasanya dilakukan berkala antara satu bulan, tiga bulan dan enam bulan, karena banyak aksesori yang harus dipelihara. Pemadaman listrik karena pemeliharaan biasanya dilakukan paling lama delapan jam dan biasanya diberitahukan melalui media seperti radio, televisi maupun Koran apabila akan dilakukan pemadaman listrik. Sedangkan pemadaman listrik yang tidak

¹⁰ Lihat Pasal 29 angka (1) bagian a dan b, Undang-Undang No.30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 133).

direncanakan ialah pemadaman listrik yang disebabkan oleh sesuatu yang tidak diduga. Diantaranya yaitu apabila terjadi hujan lebat yang mengakibatkan pohon roboh menimpa kabel listrik, hal tersebut dapat me/njadi penghambat aliran listrik sehingga listrik di area tertentu harus dipadamkan.

Sebagai penyelenggara kegiatan usaha, pelaku usaha yang dalam skripsi ini ialah PT PLN (Persero) WS2JB ialah pihak yang harus bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas akibat-akibat negatif berupa kerugian yang ditimbulkan oleh usahanya terhadap konsumen. Dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen berbunyi : "Pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan." Sehingga dengan demikian PT PLN P WS2JB sebagai pelaku usaha semakin giat lagi dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen/ pelanggan tenaga listrik dan juga supaya terhindar dari penggantian kerugian.

Bertitik tolak dari uraian latar belakang, penulis berkeinginan untuk mengadakan penelitian sesuai dengan permasalahan yang telah diuraikan diatas dalam bentuk skripsi dengan judul **"Tinjauan Yuridis Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi di PT.PLN" (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian pada latar belakang tersebut diatas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab hukum pelaku usaha ketenagalistrikan khususnya PT PLN (Persero) WS2JB dalam hubungannya Dalam hubungannya dengan Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi peristiwa diluar kesalahan pelaku usaha ketenagalistrikan ?
2. Apa saja upaya yang dapat dilakukan PT PLN (Persero) WS2JB kepada pelanggan/ konsumen apabila terjadi gangguan yang mengakibatkan pemadaman listrik agar terhindar dari Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ?

C. Ruang Lingkup

Menyadari bahwa luasnya permasalahan yang akan timbul dari penyusunan skripsi ini, maka ruang lingkup penelitian dititikberatkan pada analisis hukum terhadap pelaku usaha ketenagalistrikan PT PLN (Persero) WS2JB dan Upaya-upaya yang dapat dilakukan pelaku usaha ketenagalistrikan PT PLN (Persero) WS2JB kepada pelanggan/ konsumen apabila terjadi pemadaman listrik agar terhindar dari Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan skripsi ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis penerapan hukum bagi pelaku usaha ketenagalistrikan khususnya di PT PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang Rayon Rivai ditinjau dari pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen apabila terjadi peristiwa diluar kesalahan pihak pelaku usaha.
2. Untuk mengetahui apa saja upaya-upaya yang dapat dilakukan pelaku usaha ketenagalistrikan PT PLN (Persero) WS2JB kepada pelanggan/ konsumen apabila terjadi gangguan yang mengakibatkan pemadaman listrik agar terhindar dari Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dalam skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu hukum, dalam bidang perlindungan konsumen khususnya bagi pelaku usaha.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian dalam skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pelaku usaha khususnya PT PLN (Persero) untuk dapat melaksanakan hak dan kewajibannya, bermanfaat juga bagi konsumen sebagai penikmat jasa untuk mendapatkan hak dan kewajibannya.

F. Kerangka Teori

1. Teori Perlindungan Hukum.

Indonesia adalah negara hukum yang mengarah kepada negara kesejahteraan atau *welfarestate* yang memberikan perlindungan hukum terhadap masyarakat, menurut Philipus Hadjon perlindungan tersebut dapat berbentuk kedalam dua segi, yaitu perlindungan hukum preventif dan perlindungan hukum represif.¹¹

Menurut pendapat Hidjon, perlindungan preventif terhadap masyarakat dalam bidang hukum, dapat meliputi pemberian hak bagi masyarakat administrasi yang standard/ baku dalam proses-proses pelayanan di bidang administrasi. Di Indonesia sendiri untuk masalah pengaturan hak mendapatkan informasi serta jaminan mendapatkan layanan administrasi yang sesuai prosedur standard, tidak

¹¹ Philipus M.Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya : PT. Bina Ilmu, 1987, hlm. 2.

diatur dalam suatu peraturan yang menyatu dalam satu kodifikasi tetapi terpecah-pecah dalam berbagai peraturan.¹²

Sementara untuk perlindungan masyarakat terhadap tindakan pemerintah melalui jalur represif, Hidjon memberi contoh perlindungan kepada masyarakat melalui prosedur peradilan, baik peradilan umum maupun peradilan yang khusus menangani perkara administrasi atau tata usaha negara. Perlindungan represif ini ditujukan baik terhadap perbuatan negara/ pemerintah dalam lapangan hukum public maupun dalam lapangan hukum perdata.¹³

2. Teori Pertanggungjawaban Hukum.

Ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban dalam kamus hukum, yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko atau tanggung jawab yang pasti, yang bergantung atau yang mungkin meliputi semua karakter 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, dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Dalam pengertian dan penggunaan praktis, istilah *liability*

¹² *Ibid*, hlm.2-3.

¹³ *Ibid*, hlm.3-4.

menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum.¹⁴

Dalam ketentuan Pasal 19 ayat 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa pelaku usaha bertanggungjawab memberikan ganti kerugian atas kerusakan, pencemaran dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan. Dalam kaitan dengan PT.PLN (Persero) maka diperlukan tanggung jawab profesional berhubungan dengan jasa yang diberikan.

Menurut Komar Kantaatmaja sebagaimana dikutip oleh Shidarta menyatakan tanggung jawab profesional adalah tanggung jawab hukum (*legal liability*) dalam hubungan dengan jasa profesional yang diberikan kepada klien. Tanggung jawab profesional ini dapat timbul karena mereka (para penyedia jasa profesional) tidak memenuhi perjanjian yang mereka sepakati dengan klien mereka atau akibat dari kelalaian penyedia jasa tersebut mengakibatkan terjadinya perbuatan melawan hukum.¹⁵ Tanggungjawab dalam arti hukum yaitu tanggungjawab yang benar-benar terikat dengan hak dan kewajiban, bukan dalam arti tanggungjawab saat tidak disadari akibatnya.

¹⁴ Ridwan H.R. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2006 hlm. 335-337.

¹⁵ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi, Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006, hlm. 82.

Dalam memberikan pelayanannya, profesional itu bertanggung jawab kepada diri sendiri dan kepada masyarakat. Bertanggungjawab kepada diri sendiri, artinya dia bekerja karena integritas moral, intelektual dan profesional sebagai bagian dari kehidupannya. Bertanggungjawab kepada masyarakat, artinya kesediaan memberikan pelayanan sebaik mungkin tanpa membedakan antara pelayanan bayaran dan pelayanan cuma-cuma serta menghasilkan layanan yang bermutu, yang berdampak positif bagi masyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak semata-mata bermotif mencari keuntungan, melainkan juga pengabdian kepada sesama manusia. Bertanggung jawab juga berani menanggung segala resiko yang timbul akibat dari pelayanannya itu.¹⁶

G. Metode Penelitian.

Penelitian merupakan suatu usaha untuk menganalisis serta mengadakan konstruksi secara metodologis, sistematis dan konsisten.¹⁷ Sedangkan penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang ditujukan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisisnya untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas masalah-masalah yang timbul dalam gejala yang bersangkutan.¹⁸

60. ¹⁶ Abdulkadir Muhamad, *Etika Profesi Hukum*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2001, hlm.

¹⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press, 1981, hlm. 3.

¹⁸ Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum dalam Praktek*, Jakarta : PT. Sinar Grafika, 2008, hlm. 6.

1. Jenis Penelitian.

Metode pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis (hukum dilihat sebagai norma atau *das sollen*), karena dalam membahas permasalahan penelitian ini menggunakan bahan-bahan hukum (baik hukum yang tertulis maupun hukum yang tidak tertulis atau baik bahan hukum primer maupun bahan hukum sekunder). Pendekatan empiris (hukum sebagai kenyataan sosial, kultural atau *das sein*), karena dalam penelitian ini digunakan data primer yang diperoleh dari lapangan.

Jadi, pendekatan yuridis empiris dalam penelitian ini maksudnya adalah bahwa dalam menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh di lapangan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini akan menelaah:

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata;
- b. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen;
- c. Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan yang menggantikan Undang-Undang Nomor 15 tahun 1985 tentang Ketenagalistrikan;

- d. Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 2012 tentang kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.
- e. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2012 Tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik.
- f. Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1524).

Serta peraturan-peraturan lain yang berkaitan mengenai hukum perlindungan konsumen dan ketenagalistrikan yang berhubungan dengan permasalahan-permasalahan dalam penelitian ini.

3. Sumber Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. Data primer adalah klasifikasi dan penjelasan yang diperlukan untuk memberikan pemahaman secara jelas, lengkap dan komprehensif terhadap data sekunder yang diperoleh langsung dari sumber pertama.¹⁹ Diperoleh melalui lapangan dengan wawancara langsung. Wawancara dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dari responden dengan masalah penelitian untuk mendapatkan penjelasan mengenai kenyataan yang ada.

¹⁹ Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, *Pengantar Suatu Penelitian*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2001, hlm 13.

b. Data Sekunder

Diperoleh melalui kepustakaan terdiri dari :

- 1) Bahan Hukum Primer.
- 2) Bahan Hukum Sekunder

Yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yaitu meliputi²⁰:

- a) Buku-buku;
- b) Hasil-hasil penelitian;
- c) Hasil karya dari kalangan hukum, dan sebagainya.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang dapat menjelaskan baik bahan hukum primer maupun sekunder seperti kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), Ensiklopedi, majalah, indeks, internet, dan lain-lain.²¹

Bahan hukum dalam penelitian ini diperoleh melalui penelitian kepustakaan. Di samping bahan hukum, penelitian di dalam skripsi ini juga memuat informasi dari informan sebagai bahan penunjang yang diperoleh dari lapangan.

²⁰ *Ibid.*

²¹ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2010, hlm. 157-158.

4. Teknik Pengumpulan Bahan Penelitian

Adapun alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa :

a. Studi kepustakaan/ studi dokumen (*documentary study*).

Yaitu dengan cara mengumpulkan bahan-bahan literatur yang diperlukan melalui buku-buku pustaka, serta bahan-bahan tertulis yang ada hubungannya dengan penulisan skripsi ini. Dalam penelitian hukum empiris (sosiologis), studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dipergunakan bersama-sama metode lain seperti wawancara.²²

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu dengan melakukan meninjau serta pengamatan secara langsung ke pihak PT.PLN (Persero) dengan wawancara, yakni mencatat dan mengutip informasi yang bersumber dari catatan-catatan dan dokumen-dokumen perusahaan untuk menjadi bahan penunjang dalam proses penulisan skripsi ini.

c. Wawancara.

Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.²³ Selama ini metode wawancara seringkali dianggap sebagai metode yang paling efektif dalam

²² Bambang Waluyo, *Op. Cit*, hlm. 50.

²³ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2010, hlm. 95.

pengumpulan data primer di lapangan. Dianggap efektif oleh karena interviewer dapat bertatap muka langsung dengan responden untuk menanyakan perihal pribadi responden, fakta-fakta yang ada dan pendapat (*opinion*) maupun persepsi dari responden dan bahkan saran-saran responden.²⁴

Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan deputi manager Humas dan Hukum PLN wilayah WS2JB dan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT.PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan Jambi dan Bengkulu (WS2JB) Cabang Palembang Rayon Rivai.

6. Analisis Bahan Penelitian

Pada dasarnya, pengolahan, analisis dan kontruksi data dilakukan secara kualitatif dan secara kuantitatif. Kadang-kadang penyajian hasil penelitian (sebagai hasil olahan data) disatukan dengan analisa data namun tidak jarang pula kedua hal itu dipisahkan antara satu dengan yang lainnya.²⁵

Adapun teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah suatu tata cara penelitian yang menghasilkan data deskriptif adalah suatu tata cara penelitian

²⁴ Bambang Waluyo, *Op. Cit.* hlm. 57.

²⁵ *Op. Cit.* hlm. 68.

yang menghasilkan data deskriptif analitis. Deskriptif analitis adalah apa yang dinyatakan oleh responden secara lisan dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.²⁶

7. Metode Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan logika berfikir induktif, yaitu proses berawal dari proposisi-proposisi khusus (sebagai hasil pengamatan) dan berfikir pada suatu kesimpulan (pengetahuan baru) berupa asas umum. Setiap proposisi itu hanya dapat dianggap benar kalau proposisi itu diperoleh sebagai hasil penarikan kesimpulan dari proposisi yang berkebenaran empiris.²⁷

²⁶ *Ibid*, hlm. 250.

²⁷ Bambang Sunggono, S.H.,M.S., *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1992, hlm. 10.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Abdulkadir Muhamad. 2001. *Etika Profesi Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perusahaan Indonesia cetakan keempat revisi*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdulkadir Muhammad. 2010. *Hukum Perdata Indonesia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti. Hlm. 259.
- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Az. Nasution. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta : PT. Diadit Media.
- Bambang Sunggono, S.H.,M.S. 1992. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Bambang Sunggono. 2007. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Bambang Waluyo. 2008. *Penelitian Hukum dalam Praktek*. Jakarta : PT. Sinar Grafika.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta : PT. Sinar Grafika.
- Calina Tri Siwi Kristiani. 2009. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta : PT. Sinar grafika.
- Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gunawan Widjaja & Kartini Muljadi. 2003. *Perikatan Yang Lahir dari Undang-Undang*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Janus Sidabalok. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

- Manasse Melo. 1985. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Karunika Univ. terbuka.
- Muchtar Kusuma Atmaja dan Arif Sudarta. 2000. *Pengantar Ilmu Hukum Suatu Pengenalan Buku I*. Bandung : Alumni.
- Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad. 2010. *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Munir Fuady. 2010. *Perbuatan Melawan Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Philipus M.Hadjon. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya : PT. Bina Ilmu.
- Peter Mahmud Marzuki. 2007. *Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Kencana.
- Ridwan H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Shidarta, 2004. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Shidarta.2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Edisi Revisi. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Soerjono Soekanto.1981. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press.
- Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Pengantar Suatu Penelitian*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.
- Suryatmo. 2005. *Dasar-Dasar Teknik Listrik*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Wirjono Prodjodikoro. 2000. *Perbuatan Melanggar Hukum*. Bandung : PT. Mandar Maju.
- Yusuf Shofie. 2003. *Perlindungan Konsumen Dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.

Undang-Undang.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Terjemahan Prof R. Subekti, dan R. Tjitrosudibio).

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang RI Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara.

Undang-Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2012 Tentang Kegiatan Usaha Penyediaan Tenaga Listrik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2012 Tentang Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik.

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Perizinan Usaha Ketenagalistrikan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 1524).

Internet.

<http://www.pln.co.id/?p=102>, akses data tanggal 13 Maret 2014, pukul 19:43 WIB.

<http://www.pln.co.id/s2jb/?p=62>, akses pukul 20:37 WIB, hari rabu, tanggal 11 Juni 2014.