PELAKSANAAN PEMBERIAN KOMPENSASI GANTI RUGI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KELISTRIKAN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum

Pada Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Oleh :

ROBBY IHKWAN SANDI

02011381621441

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2020

UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
KAMPUS PALEMBANG

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : ROBBY IHKWAN SANDI

NIM : 0201138162441

JURUSAN : ILMU HUKUM/HUKUM PERDATA

JUDUL :

"PELAKSANAAN PEMBERIAN KOMPENSASI GANTI RUGI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KELISTRIKAN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO)"

Telah diuji dan lulus dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 30 Juni 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, 2020

Pembimbing Utama,

Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001

Pembimbing Pembantu,

Sri Handayani, S.H., M.Hum.
NIP. 197002071996032002

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya,

Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

KAMPUS PALEMBANG

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa	: Robby Ihkwan Sandi
Nomor Induk Mahasiswa	: 02011381621441
Tempat/ Tanggal Lahir	: Pariaman, 21 Desember 1997
Fakultas	: Hukum
Strata Pendidikan	: S1
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar diperguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

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

2020

METERAI TEMPEL

Robby Ihkwan Sandi

NIM. 02011381621441

Dipindai dengan CamScanner

Motto dan Persembahan

"langkah Besar Dimulai Dari Langkah-Langkah Kecil, Begitu Juga Hal Besar Dimulai Dari Hal-Hal Kecil Juga"

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

-Ayahanda Dedison dan Ibunda Santi Satria Afrita Ningsih, terima kasih untuk semua kasih sayang dan pengobanannya serta setiap do'a yang selalu mengiringi setiap langkahku menuju pintu keberhasilan

-Keluarga besar yang memberikan dukungan dan semangat untuk menuntaskan skripsi ini serta Alamamaterku Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadirat ALLAH SWT karena berkat rahmat dan ridhonya penulisa bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PELAKSANAAN PEMBERIAN KOMPENSASI GANTI RUGI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KELISTRIKAN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO)"** yang merupakan syarat yang harus dipenuhi untuk mengikut ujian Komprehensif Sarjana Hukum Universitas Sriwijaya.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidaklah terlepas dari kesulitan-kesulitan dan masalah-masalah yang dihadapi. Namun, penulis tetap mengusahakan penyelesaian penulisan skripsi ini dengan kemampuan-kemampuan penulis serta bimbingan dari para pembimbing skripsi. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi para pembacanya.

....., 2020

Robby Ihkwan Sandi
NIM. 02011381621441

UCAPAN TERIMA KASIH

Assalamualaikum wr.wb.

Bismillahirrahmanirrahim, Alhamdulillah, penulis bersyukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan ridho-Nya skripsi ini dapat dikerjakan dan diselesaikan oleh penulis, serta sholawat dan salam senantiasa terlimpah kepada Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabatnya.

Penyelesaian skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dorongan moral. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayahku Dedison dan Ibuku Santi Satria Afrita Ningsih yang senantiasa mendoakan dan tak henti memberikan semangat serta dorongan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Bapak Dr. Febrian, S.H.,M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
3. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H.,MCL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Ridwan, S.H.,M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Drs. H. Murzal, S.H.,M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Muhammad Zainul Arifin, S.H., M.H, selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
7. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum selaku Ketua Bagian Hukum Perdata

8. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan pengarahan dan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis dalam penulisan skripsi ini serta yang telah menyetujui saya untuk membuat skripsi ini.
9. Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing Pembantu yang juga telah membimbing penulis dengan nasehat-nasehat, pengarahan, dan pemikiran yang sangat berguna bagi penulis dalam penulisan skripsi ini;
10. Seluruh dosen pengajar Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan;
11. Seluruh Staf dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani mahasiswa/i, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana dan prsarana selama penulis menjalani perkuliahan;
12. Keluarga besar, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis;
13. Seluruh keluarga besar *Asian Law Student's Association* (ALSA) yang telah memberikan saya lapangan semu untuk berlatih untuk menjadi calon penegak hukum yang baik dimasa depan
14. Seluruh Keluarga Mootcourt Division *Asian Law Student's Association* (ALSA) *Local Chapter Sriwijaya.*
15. Teman-teman seperjuangan, junio, anty, nicholas, ali, eko gatut, dan squad babat yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
16. Teman-teman lampung kejut semalam, maeng, ronal, tandi joyo, anis, lisa Iqbal batang.
17. Keluarga bertujuan, bung agri, mas bram, mas enda, meli, bon.
18. Seluruh mahasiswa/i Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya angkatan 2016, yang selama ini bersama dan berjuang dalam masa perkuliahan;
19. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang telah diberikan akan mendapat berkah dari Allah SWT. Harapan penulis kiranya skripsi ini dapat memberikan menfaat sebesar-besarnya. Demikianlah yang dapat penulis sampaikan, mohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih.

Wassalamualaikum wr.wb.

....., 2020

Penulis

Robby Ihkwan Sandi
NIM. 02011381621441

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

PERNYATAAN ..... **iii**

MOTO DAN PERSEMBAHAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

UCAPAN TERIMAKASIH ..... **vi**

DAFTAR ISI ..... **viii**

Daftar Tabel ..... **x**

ABSTRAK ..... **xi**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 9
D. Manfaat Penelitian 10
E. Ruang Lingkup Penelitian 11
F. Kerangka teori 11
G. Metode Penelitian 18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perjanjian **26**
1. Pengertian Perjanjian 26
2. Syarat Sahnya Perjanjian 27
3. Unsur-Unsur Perjanjian 30
4. Asas- Asas Perjanjian 33
5. Jenis-Jenis Perjanjian 36
6. Pelaksanaan Perjanjian 40
7. Berakhirnya Perjanjian 47

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen **49**
1. Pengertian Perlindungan Konsumen 49
2. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen 50
3. Pihak-pihak Yang Terkait Dalam Hubungan Antara Pelaku Usaha dan Konsumen 53
4. Hak dan Kewajiban Konsumen dan Peaku Usaha 57

C. Tinjauan Umum Tentang Tanggung Jawab.....62
1. Pengertian Tanggung Jawab.....62
2. Bentuk Pertanggungjawaban.....64
3. Bentuk Ganti Rugi Wanprestasi.....65

D. Tinjauan Umum Tentang Lembaga PT.PLN(PERSERO) 68
1. Dasar Hukum.....68
2. Tugas PT.PLN (PERSERO).....71

BAB III PEMBAHASAN

A. Prosedur Pemasangan Awal Listrik hingga Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Kepada Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN(PERSERO).....72
1. Pemasangan Awal Listrik 72
2. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik 75
3. Akibat Hukum Dari Pelaksanaan Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik Antara Konsumen dan PT.PLN (PERSERO) 78
4. Perlindungan Konsumen Dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang KetenagaListrikan.....94
5. Kompensasi Ganti Rugi Pemadaman Listrik 108

B. Upaya Hukum Yang dapat Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Listrik Apabila Pemberian Kompensasi Pemadaman Listrik Oleh Pihak PT.PLN Tidak Sesuai..... 122
1. Penyelesaian Sengketa Melalui Pengadilan..... 123
2. Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan..... 126

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 133

B. Saran..... 134

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel Besaran Nilai Kompensasi Ganti Rugi..... 118

JUDUL SKRIPSI : **Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kelistrikan Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN(PERSERO)**

NAMA : **Robby Ihkwan Sandi**

NIM : **02011381621441**

ABSTRAK

Judul Skripsi. **" Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Sebagai Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Kelistrikan Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (PERSERO)"**. Adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini ialah Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Kepada Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN beserta upaya hukum yang dapat dilakukan apabila terjadi pemadaman listrik. Jenis penelitian yang digunakan didalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum Yuridis Empiris dengan menggunakan pendekatan penelitian Undang-Undang (*statue approach)* dan pendekatan sosiologi hukum *(socio legal)* serta menggunakan Data Primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan data skunder yang diperoleh dari studi pustaka yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Hasil dari penelitian skripsi dapat disimpulkan bahwa jika terjadi Pemadaman listrik yang dilakukan PT.PLN maka Pelaksanaan pemberian kompensassi atas pemadaman listrik yang merupakan hak konsumen listrik, Pelanggan dapat mengajukan kompensasi dengan memasukkan laporan pengaduan tertulis ke PLN. Setelah laporan pengajuan kompensasi tertulis masuk, kemudian akan segera dievaluasi oleh teknisi PLN sebelum memberikan ganti rugi dan Upaya hukum yang yang dapat dilakukan oleh konsumen adalah dengan memasukan pengaduan ke Layanan Keluhan Pelanggan untuk kemudian diselesaikan oleh PT. PLN.

Kata Kunci: ***Pemadaman Listrik, Kompensasi, Konsumen, PT.PLN***

Menyetujui:

Pembimbing Utama	Pembimbing Pembantu
Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.	**Sri Handayani, S.H., M.Hum.**
NIP. 196511011992032001	**NIP.197002071996032002**

Mengetahui.
Ketua Bagian Hukum Perdata

Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum.
NIP. 196511011992032001

Dipindai dengan CamScanner

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi telah membawa dampak yang sangat besar dalam tatanan kehidupan sekarang ini. Banyak pekerjaan yang dulunya mustahil dilakukan namun dengan adanya teknologi menjadikan pekerjaan tersebut dapat dilakukan oleh manusia. Kemajuan teknologi sekarang ini menjadikan manusia atau masyarakat mudah dalam melakukan kegiatan di segala bidang, baik bidang transportasi, informasi, dan bidang-bidang lainnya. Semua teknologi yang ada saat sekarang ini, pada umumnya pengoperasionalannya bergantung pada listrik.[1]

Listrik secara umum dapat dikatakan telah banyak membantu manusia dalam melakukan berbagai kegiatan. Dapat dibayangkan apabila sehari saja hidup manusia ini tanpa adanya listrik, maka serasa dunia menjadi lumpuh total. Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) mencatat realisasi konsumsi listrik nasional meningkat di sepanjang 2018 menjadi 1.064 kWh per kapita.[2] Angka tersebut terus meningkat setiap tahunnya sejalan dengan peningkatan jumlah penduduk yang diikuti dengan pembangunan dan pengembangan sarana dan prasana serta peningkatan di bidang usaha dan kegiatan ekonomi, mau tidak mau kebutuhan akan tenaga listrik harus

---

[1] Deanprtama, *Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Pelayananan Penyaluran Arus Listrik Dengan Sistem Token*, Pactum Law Jurnal, Volume 1, Fakultas Hukum UNILA, Lampung, 2017.

[2] Fadhly Fauzi Rachman, *Konsumsi Listrik Nasional Naik Jadi 1.064 kWh per Kapita*, DetikFinance diakses di https://finance.detik.com/energi/d-4399323/konsumsi-listrik-nasional-naik-jadi-1064-kwh-per-kapita, pada tanggal 19 September 2019

tersedia dan perlu ditingkatkan, agar dapat menyediakan tenaga listrik yang cukup serta merata dengan mutu pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Pengelolaan listrik di Indonesia pada saat ini dikelola oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa mengurusi segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Indonesia oleh Pemerintah Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1985 Tentang Ketenagalistrikan, yang kemudian perbaharui melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Tugas utama PT. PLN (PERSERO) adalah untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terus- menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen/pelanggan listrik. Hal ini sejalan dengan tujuan Nasional Indonesia seperti tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk ikut memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.[3]

Diterbitkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan merubah status PT. PLN (PERSERO) yang semula sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (monopoli) menjadi Pemegang Izin Usaha Penyedia Tenaga Listrik. Sebagai badan usaha milik pemerintah PT. PLN (PERSERO)

[3] Irpan, *Tinjauan Hukum Tentang PT.PLN (PERSERO) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen*, Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Volume 1, Fakultas Hukum Universitas Tadulako, Sulawesi Tengah, 2013.

mendapat prioritas sebagai salah satu pemegang izin usaha di bidang ketenagalistrikan. Terbitnya undang-undang ketenagalistrikan tersebut menjadikan PT. PLN (PERSERO) sebagai salah satu ujung tombak utama pelayanan di bidang jasa ketenagalistrikan dari waktu ke waktu, dan sudah seharusnya seharusnya PT. PLN (PERSERO) melakukan peningkatan pelayanan kepadanya (konsumen). Kepedulian tersebut seharusnya tidak hanya terbatas pada pelayanan di bidang bisnis utama PT. PLN (Persero), yaitu pengadaan listrik dengan kualitas yang baik dengan segala indikator sesuai harapan pelanggan pada umumnya, tetapi juga kepada peningkatan administrasi pelayanan pelanggan.[4]

PT. PLN (Persero) memiliki kewajiban utama untuk menyediakan listrik yang selanjutnya disalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan dengan sistem perjanjian jual beli. PT. PLN (PERSERO) sebagai produsen dan masyarakat adalah konsumennya. Penggunaan sistem jual beli listrik antara PT. PLN (PERSERO) dengan masyarakat pengguna jelas tertuang dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik selanjutnya disingkat (SPJBTL). SPJBTL tersebut ditanda-tangani oleh konsumen/pelanggan pada awal pemasangan. Akan tetapi pada kenyataannya Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dibuat secara sepihak, yakni oleh PT. PLN (PERSERO). Bentuk perjanjian yang dibuat secara sepihak tersebut tentunya hanya menguntungkan salah satu pihak saja, dalam hal ini adalah PT. PLN

[4] Heru, *Implikasi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Terhadap PT.PLN (PERSERO) dan Peluang Swasta Dalam Industri Ketenagalistrikan*, Tesis S2 Fakultas Hukum, Universitas Indonesia, Jakarta, 2011.

(PERSERO), karena dalam praktiknya apabila konsumen pengguna listrik terlambat membayar atas penggunaan listrik, maka pihak PT. PLN (PERSERO) akan menarik denda keterlambatan tersebut. Namun, apabila listrik padam, pihak PT. PLN (PERSERO) seolah-olah tidak mau tahu. Sudah menjadi pengetahuan publik bahwa mati atau padamnya listrik adalah hal biasa terjadi dan masyarakat memang tidak dapat berbuat banyak selain menerimanya dengan alasan yang tidak logis.[5]

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.[6] Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan : "Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen."

Hukum konsumen adalah keseluruhan kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak yang satu sama lain berkaitan dengan barang dan/atau jasa konsumen didalam pergaulan hidup.[7] Perlindungan konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Memperhatikan substansi Pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan penjelasannya, tampak bahwa

---

[5] Alfando, *Tanggung Jawab Hukum PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Dikota Manado,* Jurnal Fakultas Hukum Unsrat, Volume 5, Manado, 2017.

[6] Janus sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia,* PT.Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm.7.

[7] Az Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2000. hlm.9.

perumusannya mengacu pada filosofi pembangunan nasional yaitu pembangunan manuisa Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah negara Republik Indonesia. Kelima asas yang disebutkan dalam penjelasan Pasal 2 tersebut, bila diperhatikan substasinya, dapat dibagi menjadi 3 asas, yaitu :

1. Asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas keamanan dan keselamatan konsumen.
2. Asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan; dan
3. Asas kepastian hukum

Konsumen sendiri menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah : "Setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun mahkluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan".

Sebaliknya menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pelaku usaha adalah : "Setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang 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 berbagai bidang ekonomi."

Salah satu kasus terparah pemadaman listrik yang baru saja ini terjadi pada tanggal 4 Agustus 2019, Listrik padam di Jawa berawal dari gangguan jaringan transmisi SUTET, 500 kilovolt. Gangguan listrik yang merambat cepat ke Jawa Barat, DKI Jakarta, hingga Banten berawal dari gangguan jaringan transmisi saluran udara

tegangan ekstra-tinggi, disingkat SUTET, 500 kilovolt di Ungaran-Pemalangan, Jawa Tengah pada Minggu, 4 Agustus 2019. Putusnya aliran listrik menyebabkan sejumlah layanan publik lumpuh.[8] dimana listrik di sebagian besar wilayah Jawa dan Bali padam selama lebih dari 8 jam karena kerusakan jaringan sistem interkoneksi. [9]

Di samping itu, pemadaman listrik tersebut jelas melanggar Pasal 29 ayat (1) UU No.30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Pasal itu menyatakan, jika konsumen berhak mendapatkan listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik. Jika terjadi pemadaman listrik sebagai akibat kelalaian pengoperasian maka konsumen berhak mengajukan ganti rugi. Menteri Koordinator bidang Perekonomian Darmin Nasution mengatakan bahwa pemadaman listrik yang terjadi di beberapa daerah di Pulau Jawa pada Minggu (4/8) memiliki dampak yang cukup signifikan untuk para pelaku usaha.[10]

Lumpuhnya sejumlah aktivitas masyarakat secara langsung jelas menimbulkan kerugian. Terkait hal ini Bamsoet menilai PLN harus segera melakukan pendataan terhadap masyarakat yang mengalami kerugian, terutama bagi pelanggan nonsubsidi, agar dapat dilakukan kompensasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) Nomor 27 tahun 2017 tentang Tentang Tingkat

---

[8]Fitra Moerat Ramadhan, *Listrik Padam di Jawa Menyebabkan Layanan Publik Lumpuh 8 Jam*, Diakses di https://grafis.tempo.co/read/1757/listrik-padam-di-jawa-menyebabkan-layanan-publik-lumpuh-8-jam, pada tanggal 19 September 2019.

[9] *Ibid*.

[10] Fitri Novia Heriani, Konsumen Berhak Dapat Kompensasi Pasca Pemadaman Listrik Tiba-tiba, diakses di https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5d4801dc51dcb/konsumen-berhak-dapat-kompensasi-pasca-pemadaman-listrik-tiba-tiba/, pada tanggal 19 September 2019.

Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) .

Dikarenakan kasus pemadaman listrik tertanggal 4 agustus 2019 tersebut PT.PLN (PERSERO) melalui website resminya menyampaikan bahwa akan diberikannya kompensasi bagi pelanggan yang terkena pemadaman. PLN akan memberikan kompensasi sesuai deklarasi Tingkat Mutu Pelayanan (TMP), dengan Indikator Lama Gangguan sesuai dengan Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017.[11]

Kompensasi akan diberikan sesuai dengan ketentuan pasal 6 Peraturan Menteri Energi Dan Sumber daya Mineral (ESDM) Nomor 27 tahun 2017 tentang Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sebesar 35% dari rekening minimum atau biaya beban untuk konsumen golongan tariff adjustment, dan sebesar 20% dari rekening minimum atau biaya beban untuk konsumen pada golongan tarif yang tidak dikenakan penyesuaian tarif tenaga listrik (Non Adjustment) dengan total kompensasi yang akan diberikan sejumlah 865 miliar.[12]

Kompensasi tersebut akan diberikan pada pemakaian energi listrik Bulan Agustus yang akan dibayar di Bulan September. Pemberian kompensasi untuk pelanggan pasca bayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk pengurangan tagihan. Sedangkan

---

[11] PT.PLN, *PLN Akan Berikan Kompensasi Bagi Pelanggan yang Terkena Pemadaman*, diakses di https://www.pln.co.id/pelanggan/pln-akan-berikan-kompensasi-bagi-pelanggan-yang-terkena pemadaman-4-agustus-2019 pada tanggal 2 oktober 2019

[12] Achmad Dwi Afriyadi, *Ini Cara Mudah Hitung Ganti Rugi Listrik Padam Massal*, DetikFinance, Diakses di https://finance.detik.com/energi/d-4671383/ini-cara-mudah-hitung-ganti-rugi-listrik-padam-massal pada 25 Oktober 2019

untuk pelanggan prabayar, kompensasi akan diberikan dalam bentuk tambahan token saat pembelian. Khusus untuk pelanggan premium, PLN akan memberikan kompensasi sesuai Service Level Agreement (SLA) yang telah ditandatangani bersama. Daerah yang mendapatkan kompensasi di beberapa Provinsi yang terdiri dari Provinsi DKI Jakarta, Provinsi Banten dan Provinsi Jawa Barat .[13]

Dari uraian di atas maka penulis tertarik untuk mengkaji dengan melakukan penelitian dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk Skripsi dengan judul: "**PELAKSANAAN PEMBERIAN KOMPENSASI GANTI RUGI SEBAGAI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA KELISTRIKAN TERHADAP PEMADAMAN LISTRIK OLEH PT.PLN (PERSERO)"**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Kepada Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (PERSERO)?
2. Upaya Hukum Apa Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Oleh Pihak PT.PLN?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

[13] *Ibid.*

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pelaksanaan Pemberian Kompensasi Ganti Rugi Kepada Konsumen Terhadap Pemadaman Listrik Oleh PT.PLN (PERSERO).
2. Untuk mengetahui Upaya Hukum Apa Yang Dapat Dilakukan Oleh Konsumen Pengguna Jasa Listrik Apabila Terjadi Pemadaman Listrik Oleh Pihak PT.PLN.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

   Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dibidang ilmu hukum khususnya hukum perdata serta sebagai rujukan dan bahan refrensi untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian berkenan dengan judul ini.

2. Secara praktis

   a. Manfaat praktis diorientasikan untuk kepentingan praktik hukum (penyusunan kebijakan penegakan hukum dan sebagainya);
   b. Bermanfaat bagi masyarakat luas yang merupakan konsumen listrik, dan

c. Sebagai bahan rujukan bagi PT. PLN (persero) sebagai perusahaan yang menyediakan listrik untuk memperhatikan pelayanannya kepada konsumen.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan pada masalah pelaksanaan pemberian kompensasi ganti rugi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan sebagai bentuk perlindungan konsumen yang merasakan kerugian atas dampak dari pemadaman listrik tersebut.

F. Kerangka Teori

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teori yang menyangkut mengenai masalah yang akan diangkat oleh penulis untuk menjawab permasalahan dalam penulisan ini diantaranya:

1. Teori Perjanjian

Salah satu bentuk hukum yang berperan nyata dan penting bagi kehidupan masyarakat adalah Hukum Perjanjian. Istilah perjanjian berasal dari bahasa Belanda yaitu contract/agreement, dan dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah contract/agreement.[14] Perjanjian dirumuskan dalam Pasal 1313 KUH Perdata yang menentukan bahwa: "Suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih."

[14] Subekti, *Pokok – pokok Hukum Perdata*, PT.Intermasa, Jakarta, 1998, hlm.118.

Hukum perjanjian merupakan hukum yang terbentuk akibat adanya suatu pihak yang mengikatkan dirinya kepada pihak lain. Atau dapat juga dikatan hokum perjanjian adalah suatu hukum yang terbentuk akibat seseorang yang berjanji kepada orang lain untuk melakukan sesuatu hal. Dalam hal ini,kedua belah pihak telah menyetujui untuk melakukan suatu perjanjia tanpa adanya paksaan maupun keputusan yang hanya bersifat satu pihak. Perkataan "Perikatan" (*verbintenis*) mempunyai arti yang lebih luas dari perikatan "Perjanjian" sebab dalam Buku III itu, diatur juga perihal hubungan hukum yang sama sekali tidak bersumber pada suartu persetujuan atau perjanjian, yaitu perihal perikatan yang timbul dari perbuatan yang melanggar hokum (*onrechmatige daad*) dan perihal perikatan yang timbul dari pengurusan kepentiungan orang lain yang tidak berdasarkan persetujuan (*zaakwaarneming*) tetapi, sebagian besar dari buku III ditujukkan pada perikatan–perikatan yang timbul dari persetujuan atau perjanjian. Jadi berisikan hukum Perjanjian.[15]

Definisi perjanjian oleh banyak orang tidak selalu disamakan dengan kontrak karena dalam Pasal 1313 KUH Perdata tidak memuat kalimat "Perjanjian harus dibuat secara tertulis". Perjanjian dalam Hukum Belanda, yaitu *Bugerlijk Wetbook* (BW) disebut *overeenkomst* yang bila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti perjanjian.

[15] *Ibid*, hlm.122.

Perjanjian ini merupakan suatu peristiwa hukum dimana seorang berjanji kepada orang lain atua dua orang saling berjanji untuk melakukan atau tidak melakukan Sesuatu. ”Menurut Fuady (1999:4) banyak definisi tentang kontrak telah diberikan dan masing-masing bergantung kepada bagian-bagian mana dari kontrak tersebut yang dianggap sangat penting, dan bagian tersebutlah yang ditonjolkan dalam definisi tersebut”.[16]

Selain itu Subekti juga memberikan definisi tersendiri mengenai perjanjian, menurut Subekti: “Subekti memberikan definisi “perjanjian” adalah suatu peristiwa di mana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.[17] Sedangkan menurut M. Yahya Harahap: “Suatu perjanjian adalah suatu hubungan hukum kekayaan antara dua orang atau lebih, yang memberikan kekuatan hak pada suatu pihak uuntuk memperoleh prestasi dan sekaligus mewajibkan pada pihak lain untuk melaksanakan prestasi.”[18]

“Pengertian kontrak atau perjanjian yang dikemukakan para ahli tersebut melengkapi kekurangan definisi Pasal 1313 BW, sehingga secara lengkap pengertian kontrak atau perjanjian adalah perbuatan hukum, di mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang atau lebih”.[19]

2. Teori Pertanggungjawaban

---

[16] Munir Fuady, *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Pertama, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000,.hlm.2.

[17] Agus Yudha hernoko, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak* Laksbang Mediantama, Yogyakarta. 2008. hlm.16.

[18] Syahmin AK , *Hukum Kontrak Internasional*, Rjagrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.1.

[19] Agus Yudha Hernoko, *Op.,Cit*., hlm. 18.

Dalam kamus hukum ada dua istilah yang menunjuk pada pertanggungjawaban, yaitu *liability* dan *responsibility*. *Liability* merupakan istilah hukum yang luas yang menunjuk hampir semua karakter risiko dan 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. Dapat pula berarti menanggung segala sesuatu kerugian yang terjadi akibat perbuatannya atau perbuatan orang lain yang bertindak untuk dan atas namanya. Tanggung jawab *liability* dapat diartikan kewajiban membayar ganti kerugian yang diderita.[20]

Sedangkan *responsibility* merupakan hal yang dapat dipertanggungjawabkan atas suatu kewajiban dan termasuk putusan, keterampilan, kemampuan dan kecakapan meliputi juga kewajiban bertanggung jawab atas undang-undang yang dilaksanakan. Tanggung jawab *responsibility* dapat diartikan sebagai wajib menanggung segala sesuatunya, jika terjadi apa-apa dapat disalahkan, dituntut, dan diancam hukuman oleh penegak hukum didepan pengadilan, menerima beban akibat tindakan sendiri atau orang lain.[21]

---

[20] Ridwan H.R, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm.335-337.

[21] *Ibid*

Istilah *liability* menunjuk pada pertanggungjawaban hukum, yaitu tanggung gugat akibat kesalahan yang dilakukan oleh subyek hukum, sedangkan istilah *responsibility* menunjuk pada pertanggungjawaban politik.[22]

Menurut Peter Salim pengertian tanggung jawab dapat dikelompokan menjadi tiga, yaitu:[23]

a. Tanggung jawab dalam arti *accountability;*
b. Tanggung jawab dalam arti *responsibility;*
c. Tanggung jawab dalam arti *liability*

3. Teori Perlindungan Hukum

Pengertian perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan terhadap subyek hukun dalam bentuk perangkat hukum baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Dengan kata lain perlindungan hukum sebagai suatu gambaran dari fungsi hukum, yaitu konsep dimana hukum dapat memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.[24]

Perlindungan hukum yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa

---

[22] *Ibid.*

[23] K. Martono, *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009,*PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011, hlm.217.

[24] Rahayu, *Pengangkutan Orang*, Skripsi S1 Fakultas Hukum, Universitas Muhamadiyah, Surakarta, 2009.

perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan dan kedamaian.

Adapun pendapat yang dikutip dari bebearpa ahli mengenai perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Menurut Satjito Rahardjo perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu Hak Asasi Manusia kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam rangka kepentingannya tersebut;[25]
2. Menurut Setiono perlindungan hukum adalah tindakan atau upaya untuk melindungi masyarakat dari perbuatan sewenang-wenang oleh penguasa yang tidak sesuai dengan aturan hukum, untuk mewujudkan ketertiban dan ketentraman sehingga memungkinkan manusia untuk menikmati martabatnya sebagai manusia;[26]
3. Menurut Muchsin perlindungan hukum adalah kegiatan untuk melindungi individu dengan menyerasikan hubungan nilai-nilai atau kaidah-kaidah yang menjelma dalam sikap dan tindakan dalam menciptakan adanya ketertiban dalam pergaulan hidup antara sesama manusia.[27]

---

[25] Satjipro Rahardjo, "*Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia"*, Kompas, Jakarta, 2003, hlm. 121.

[26] Setiono, "*Rule of Law*", Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta 2004, hlm. 3.

[27] Muchsin, *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*, Disertasi S2 Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2003, hlm. 14.

Menurut Hadjon[28]perlindungan hukum bagi rakyat meliputi dua hal, yakni:

a. Perlindungan Hukum *Preventif*, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;[29]
b. Perlindungan Hukum *Represif*, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.[30]

Upaya Perlindungan Konsumen yang dapat dilakukan oleh konsumen yang menderita kerugian akibat ketidakjelasan informasi pada barang yang dijual Pelaku Usaha dapat menggunakan perlindungan hukum *Preventif* yang mana konsumen dapat melakukan usaha mengajukan keberatan sehingga tidak terjadinya kerugian bagi konsumen.

Secara konseptual, perlindungan hukum yang diberikan bagi rakyat Indonesia merupakan implementasi atas prinsip pengakuan dan perlindungan terhadap harkat dan martabat manusia yang bersumber pada pancasila dan prinsip negara hukum yang berdasarkan pancasila. Perlindungan hukum hakekatnya setiap orang berhak mendapatkan perlindungan dari hukum. Hampir seluruh hubungan hukum harus mendapat perlindungan dari hukum.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

[28] Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*, PT.Bina Ilmu, Surabaya,1987. Hlm. 4.

[29] *Ibid.*

[30] *Ibid*, hlm. 5.

Penulisan skripsi ini merupakan penelitian Yuridis Empiris, yaitu suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung yang dalam hal ini didukung oleh data lapangan melalui wawancara dengan pihak wawancara bersama Pihak PT.PLN (PERSERO) wilayah kota Palembang dan beberapa konsumen pengguna jasa listrik di wilayah kota Palembang. Penelitian deskriptif menghadirkan gambaran tentang situasi atau fenomena sosial secara detail. Dalam penelitian ini, peneliti memulai penelitian dengan desain penelitian yang terumuskan secara baik yang ditujukan untuk mendeskripsikan sesuatu secara jelas. Penelitian deskriptif biasanya berfokus pada pertanyaan"bagaimana (*how*)" dan "siapa (*who*)" (Bagaimana fenomena tersebut terjadi? Siapa yang terlibat didalamnya?).

2. Pendekatan Penelitian

Penulis menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan Pendekatan sosiologi hukum (*socio legal*) dalam penelitian ini. Pendekatan undang- undang adalah suatu pendekatan dalam penelitian hukum yang dilakukan dengan menelaah segala undang-undang dan peraturan yang berkaitan dengan isu hukum yang dikaji dalam penelitian tersebut.[31] Sedangkan Pendekatan Sosiologis (*Socio Legal Approach),* yaitu pendekatan

[31] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cet. 7, Kencana, Jakarta, hlm. 93.

penelitian yang menggunakan logika-logika dan teori klasik maupun modern untuk menggambarkan pengaruh suatu fenomena terhadap fenomena lain..[32]

3. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian kepustakaan. Dari penelitian kepustakaan ini dikumpulkan data-data yang meliputi data primer, dan data sekunder.

A. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari para responden dengan melakukan kegiatan observasi dilapangan dan wawancara.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh dari beberapa bahan pustaka yaitu :

a. Bahan hukum primer adalah bahan-bahan hukum yang mengikat, yang terdiri dari:

1) Norma Dasar atau Kaidah Dasar, yaitu Pancasila.
2) Peraturan Dasar, yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).
3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

[32] *Ibid.*, hlm. 94

4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5618.
5) Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahub 2017 Tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO).
6) Hasil penelitian yang relevan.

b. Bahan Hukum Sekunder, yaitu bahan yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer dan dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer, seperti peraturan perundang-undangan, hasil karya tulis ilmiah, hasil-hasil penelitian dan lain-lain bahan sekunder yang berhubungan.[33]

c. Bahan hukum tersier ialah bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primier dan bahan

[33] Abdulkadir Muhammad, Hukum dan Penelitian Hukum, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hal. 57.

hukum sekunder, seperti kamus, ensiklopedia, dan lain-lain yang ada relevansinya dengan isu hukum dalam penelitian ini.[34]

4. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian skrispsi ini akan dilakukan di PT. PLN(PERSERO) Wilayah Sumatera Selatan Jambi dan Bengkulu yang bertempat dan berkedudukan di Jl. Kapten A. Rivai No. 37 Palembang 30129.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Lapangan / *Field Research*

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara observasi yaitu mengumpulkan data dengan cara mewawancarai pegawai PT. PLN (PERSERO) Perwakilan Kota Palembang yang berwenang dan Konsumen Pengguna Jasa Tenaga Listrik.

b. Studi Pustaka / *Library Research*

Pengumpulan data pustaka diperoleh dari berbagai data yang berhubungan dengan hal-hal yang diteliti, beberapa buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Disamping itu juga data diperoleh dari dokumen-dokumen penting dan undang-undang yang berlaku.[35]

---

[34] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta, 1986, hlm.52.

[35] Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan*, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2004, hlm. 3-5.

6. Teknik Penentuan Sampel

Teknik Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive sampling yaitu, teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan.[36]

a. Populasi

Dalam melakukan penelitian ini populasi yang digunakan adalah kumpulan data populasi yang didapat dari hasil wawancara bersama pihak yang terlibat didalam kasus pemadaman listrik oleh pihak PT.PLN(PERSERO).

b. Responden

Dalam penelitian ini, peneliti mencari dan mendapatkan informasi dari responden, yaitu :

a) Pejabat pada PT. PLN (PERSERO) Perwakilan Kota Palembang
b) 3 Konsumen Pengguna Jasa Kelistrikan Wilayah Kota Palembang

7. Teknik Pengolahan Data

Data Primer, data sekunder yang diperoleh penulis dari studi lapangan dan studi kepustakaan tersebut kemudian dijabarkan secara sistematis dan diolah dengan cara mengklasifikan data-data yang ada tersebut sesuai

[36] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 300.

dengan sub nya masing-masing, adapun data-data tersebut dilakukan validasi terlebih dahulu sebelumnya.[37]

8. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah seluruh data terkumpul kemudian dianalisis. Analisis ini dilakukan dengan mengevaluasi norma-norma hukum yang didasarkan pada konstitusi atas permasalahan yang sedang berkembang sebagai proses untuk menemukan jawaban atas pokok permasalahan hukum melalui beberapa tahap. Pertama, mengidentifikasi fakta hukum dan mengeliminasi hal yang tidak relevan dengan pokok permasalahan hukum. Kedua, pengumpulan data yang relevan dengan permasalahan hukum. Ketiga, telaah atas permasalahan hukum yang diajukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Keempat, menyimpulkan pembahasan dalam bentuk argumentasi dengan menjawab permasalahan hukum. Kelima, mengajukan preskripsi berdasarkan argumentasi yang telah dibangun secara konsisten dalam kesimpulan. Teknik Analisis data yang digunakan adalah kualitatif , yaitu analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu melukiskan fakta,kenyataan atau informasi data berdasarkan hasil penelitian yang berbentuk penjelasan. Analisis data kualitatif merupakan 30 bentuk analisis yang tidak menggunakan matematik, statistik dan ekonomi

[37] *Ibid,* hlm 58

ataupun bentuk-bentuk lainnya. Analisis data yang dilakukan terbatas pada teknik pengolahan datanya yang selanjutnya peneliti melakukan uraian dan penafsiran. Berdasarkan analisis tersebut akan ditarik kesimpulan secara induktif, yaitu cara berfikir dalam mengambil suatu kesimpulan terhadap permasalahan yang umum didasarkan fakta-fakta yang bersifat khusus.

9. Teknik Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan pada penelitian ini dilakukan secara induktif yaitu hal hal yang bersifat khusus lalu menarik kesimpulan yang bersifat umum sesuai dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

Abdulkadir Muhammad. 1986. *Hukum Perjanjian*. Jakarta. Citra Aditya Bakti.

_____, 1992, *Hukum Perikatan*, Bandng. Citra Aditya Bakti.

_____. 2006. *Hukum Asuransi Indonesia*,,Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.

Abu Ahmad dan Joko Tri Prasetyo, 2005. *Strategi Belajar-Mengajar*, Bandung. Pustaka Setia.

Achmad Ali. 1996. *Menguak Tabir Hukum*. Jakarta. Chandra Pratama.

Ade Maman Suherman. 2002. *Aspek Hukum Dalam Ekonomi Global*. Bandung. Ghalia Indonesia.

Adrian Sutedi, 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Perlindungan Konsumen.* Bogor. Ghalia Indonesia.

Agus Yudha hernoko. 2008. *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas Dalam Kontrak* . Yogyakarta. Laksbang Mediantama.

Ahmad Miru dan Sutarman Yodo. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta. Rajawali Pers.

_____ dan Sakka Pati. 2011. *Hukum Perikatan (Penjelasan Makna Pasal 1233 Sampai 1456 BW)*. Jakarta. Raja Grafindo Persada.

Aulia Muthiah, 2018. *Hukum Perlindungan Konsumen Dimensi Hukum Positif dan Ekonomi Syariah*, Yogyakarta. Pustaka Baru Press.

A. Qirom Syamsuddin Meliala, 1985. *Pokok-pokok Hukum Perjanjian*, Yogyakarta. Liberty.

Az Nasution. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia.* Jakarta. PT. Grasindo.

Djaja S, Meliala, 2008, *Perkembangan Hukum Perdata Tentang Orang Dan Hukum Keluarga*, Bandung, CV Nuansa Aulia.

Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta. Graha Ilmu.

Handri Raharjo, 2009, *Hukum Perjanjian di Indonesia*, Jakarta, PT Buku Kita.

Herlien Budiono. 2011. *Ajaran Umum Hukum Perjanjian dan Penerapannya di Bidang Kenotariatan*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.

Janus sidabalok. 2014. *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia.* Bandung. PT.Citra Aditya Bakti.

Jhon M. Echols dan Hasan Sadily 1995. *Kamus Inggris-Indonesia*, Jakarta. Gramedia.

K. Martono. 2011. *Hukum Angkutan Udara Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009.* Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Lexy J. Moeleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung. PT Remaja Rosdakarya.

Mariam Darus Badrulzaman,1994, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Mestika Zed. 2004. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta. Yayasan Obor Indonesia.

Munir Fuady, 2000, *Arbitrase Nasional; Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*. Bandung. PT Citra Aditya Bakti.

Peter Mahmud Marzuki, 2010. *Penelitian Hukum*. Jakarta. Kencana.

Peter Mahmud Marzuki. 2008. *Pengantar Ilmu Hukum.*Jakarta. Kencana.

Philipus M. Hadjon. 1987. *Perlindungan Bagi Rakyat diIndonesia*. Surabaya. PT.Bina Ilmu.

Riduan Syahrani. 1999. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum.* Bandung. Citra Aditya Bakti.

Ridwan H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara.* Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.

Rosmawati, 2018. *Pokok-Pokok Hukum Perlindungan Konsumen.* Jakarta. Prenadamedia Group Indonesia.

Salim H.S, 2009. *Hukum Kontrak Teori & Teknik Penyusunan Kontrak*, Jakarta. Sinar Grafika.

_____, 2010, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*, Jakarta, Sinar Grafika
.

Satjipro Rahardjo. 2003. *Sisi-Sisi Lain dari Hukum di Indonesia*. Jakarta. Kompas.

Soejono dan H. Abdurahman. 2003. *Metode penelitian Hukum*. Jakarta. Rineka Cipta.

Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji. 2001. *Penelitian Hukum Nornatif Suatu Tinjauan Singkat*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada.

Subekti. 1987. *Hukum Perjanjian*. Jakarta. PT Inermasa.

_____ dan Tjitrosudibio, 1994. *Hukum Pokok-Pokok Hukum Perikatan*. Bandung. PT Bina Cipta.

_____. 1998. *Pokok – pokok Hukum Perdata*. Jakarta PT.Intermasa.

Sudikno Mertokusumo. 1986. *Mengenal Hukum, Suatu Pengantar*. Yogyakarta. Liberty.

_____. 1988. *Mengenal Hukum (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta. Liberty.

Surakhmad Winarmo. 1994. *Metode dan Tekhnik dalam bukunya. Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Tekhnik.* Bandung. Tarsio.

Syahmin AK. 2006. *Hukum Kontrak Internasional*. Jakarta. Rjagrafindo Persada.

B. Undang- Undang dan Peraturan- Peraturan lainnya

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.

Peraturan Menteri Energi Dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan Dan Biaya Yang Terkait Dengan Penyaluran Tenaga Listrik Oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PERSERO).

C. Makalah Dan Jurnal

Alfando. 2017. *Tanggung Jawab Hukum PT. Perusahaan Listrik Negara (PERSERO) Terhadap Konsumen Atas Pemadaman Listrik Dikota Manado*. Manado. Jurnal Fakultas Hukum Unsrat. Volume 5.

Akbar Pradima. *Alternatif Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial di Luar Pengadilan*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol. 9, No. 17. Pebruari 2013

Deanprtama. 2017. *Perlindungan Konsumen Dalam Jasa Pelayananan Penyaluran Arus Listrik Dengan Sistem Token.* Pactum Law Jurnal, Lampung. Fakultas Hukum UNILA. Volume 1,

Dian Maris, *Optimalisasi Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi DIpengadilan*, Jurnal Bina Mulia Hukum Vol 4 No.1. Fakultas Hukum Unpad, Bandung.

Indah Suksmaningsih. *Harapan Segar Dari Kehadiran Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Kompas.*

Irpan. 2013. *Tinjauan Hukum Tentang PT.PLN (PERSERO) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyediaan Listrik Bagi Konsumen.* Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion, Volume 1. Sulawesi Tengah. Fakultas Hukum Universitas Tadulako.

Kikin, *Peran Lembaga Arbitrase Dalam Penyelesaian Sengketa Bisnis Internasional : Tinjauan Dari Perspektif Teori SIstem Hukum*, Jurnal Legal Reasoning, Vol 1 No.1, Jakarta.

D. Skirpsi, Tesis Dan Disertasi

Heru. 2011. *Implikasi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan Terhadap PT.PLN (PERSERO) dan Peluang Swasta Dalam Industri Ketenagalistrikan.* Tesis S2 Fakultas Hukum. Jakarta. Universitas Indonesia.

Muchsin. 2003. *Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia*. Disertasi S2 Fakultas Hukum. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

Rahayu. 2009. *Pengangkutan Orang*. Skripsi S1 Fakultas Hukum. Surakarta. Universitas Muhamadiyah.

Setiono. 2004. "*Rule of Law*". Disertasi S2 Fakultas Hukum. Surakarta. Universitas Sebelas Maret.

E. Internet

Fadhly Fauzi Rachman, *Konsumsi Listrik Nasional Naik Jadi 1.064 kWh per Kapita*, DetikFinance diakses di https://finance.detik.com/energi/d-4399323/konsumsi-listrik-nasional-naik-jadi-1064-kwh-per-kapita, pada tanggal 19 September 2019.

Fitra Moerat Ramadhan, *Listrik Padam di Jawa Menyebabkan Layanan Publik Lumpuh 8 Jam*, Diakses di https://grafis.tempo.co/read/1757/listrik-padam-di-jawa-menyebabkan-layanan-publik-lumpuh-8-jam, pada tanggal 19 September 2019.

Fitri Novia Heriani, Konsumen Berhak Dapat Kompensasi Pasca Pemadaman Listrik Tiba-tiba, diakses di https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5d4801dc51dcb/konsumen-berhak-dapat-kompensasi-pasca-pemadaman-listrik-tiba-tiba/, pada tanggal 19 September 2019.

PT.PLN, PLN Akan Berikan Kompensasi Bagi Pelanggan yang Terkena Pemadaman, diakses di https://www.pln.co.id/pelanggan/pln-akan-berikan-kompensasi-bagi-pelanggan-yang-terkena-pemadaman-4-agustus-2019 pada tanggal 2 oktober 2019.

Haris Prabowo, *PLN Hadapi Sidang Gugatan Rp150 Juta atas Kerugian Mati Listrik*, Tirto.id diakses di https://tirto.id/pln-hadapi-sidang-gugatan-rp150-juta-atas-kerugian-mati-listrik-ehds pada tanggal 05 Oktober 2019.

F. Wawancara

Wawancara dengan Baharudin, Pegawai Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Palembang tanggal 5 Februari 2020 di Palembang.

Wawancara dengan Rudi Amri, Pegawai Teknis PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Palembang tanggal 6 Februari 2020 di Palembang.

Wawancara dengan Ardi Firmansyah, Pegawai P2TL PT. PLN (Persero) Unit Pelay Palembang tanggal 6 Februari 2020 di Palembang.

Wawancara dengan Bapak Agrianto, Pelanggan listrik di wilayah Demang Lebar Daun, Palembang tanggal 9 Februari 2020 di Palembang.

Wawancara dengan Ibu Siti, Pelanggan listrik di Jalan Enim No.3, tanggal 11 Februari 2020 di Palembang.

Wawancara dengan Egy Marshal, Pelanggan listrik di wilayah Bukit Besar, Palembang, tanggal 9 Februari 2020 di Palembang.